



## EVALUACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

Este boletín deberá citarse como:

Cuba. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Biblioteca Médica Nacional. Evaluación de Servicios de Salud. Bibliodir [Internet]. 2017 Nov [citado Día Mes Año];3(11):[aprox. 9 p.]. Disponible en: <http://files.sld.cu/bmn/files/2017/11/bibliodir-noviembre-2017.pdf>

## Editorial

Los servicios constituyen el resultado de un conjunto de actividades intangibles, en el cual se relacionan dos partes: un proveedor y un consumidor, con el objetivo de satisfacer las necesidades de este último.

En el sector sanitario a nivel internacional, la búsqueda de indicadores para el seguimiento y evaluación de los servicios, el mejoramiento continuo y la gestión de las organizaciones de salud, se han convertido en factores clave de diferenciación competitiva, e incluso de supervivencia empresarial. Por otra parte, se debe señalar que los servicios de salud son un componente esencial dentro de los sistemas de salud, y representan una síntesis del esfuerzo colectivamente organizado con el fin de prevenir las enfermedades, prolongar la vida y fomentar la salud de la población.

La medición de la calidad y la eficiencia de un servicio de salud es una tarea compleja puesto que, además de la complejidad intrínseca que conlleva la medición de conceptos abstractos, no pueden ignorarse la variedad de intereses que pueden influir en una evaluación de ese tipo. Por otro lado, la medición de tales conceptos abstractos requiere de una operacionalización cuantitativa que permita comparaciones en el tiempo y en el espacio y la determinación de patrones que consientan la identificación de fallos o logros.

Desde el punto de vista de los gestores o administradores de la atención médica, la calidad con que se brinda un servicio de salud no debe separarse de la eficiencia ya que si no se tiene en cuenta el ahorro necesario de los recursos disponibles, el alcance de los servicios será menor que el supuestamente posible.

Debido a la amplitud de dimensiones que pueden evaluarse para medir la calidad de los servicios de salud, así como por la escasez de recursos que generalmente se tiene para realizar dicho tipo de evaluaciones, usualmente se recurre a seleccionar ciertas áreas de mayor interés para su evaluación. Por ello, para evaluar un servicio de salud, es necesario definir conceptualmente y operativamente qué es lo que quiere analizar.

Por ejemplo, si lo que se desea es medir el desempeño del personal de salud, se definirá entonces qué aspectos deben considerarse para medir tal desempeño, que pueden ser: el modo en que se da la relación médico paciente (calidez, si se toma en cuenta la opinión del paciente, entre otros), el proceso de la atención (en lo referente a la aplicación del conocimiento y la tecnología médica disponible, así como de procedimientos que proporcionen beneficios al menor riesgo posible), la cantidad de atención que se brinda, los aspectos éticos con los que se conduce, a quién sí se le da y a quién no se le brinda atención, entre otros aspectos.

Mientras mayor número de elementos se tengan definidos como: criterios, patrones y procedimientos empleados para realizar las evaluaciones, estas serán más precisas y confiables.

En Cuba, el Sistema Nacional de Salud (SNS) está inmerso en un proceso de permanente adecuación de los servicios de salud, teniendo en cuenta los problemas, demandas y necesidades de salud de la población cubana. En este sentido, la propuesta de lineamientos de la política del sector de la salud, así como los procesos de reorganización, compactación y regionalización de los servicios del mencionado sector indican que el país transita por nuevos cambios en el SNS, que pretenden la reducción de gastos a corto plazo conjuntamente con la elevación de la calidad de los servicios y de la satisfacción de la población.

Es por ello, que el Ministerio de Salud Pública (MINSAP) dedica esfuerzos y recursos para erradicar deficiencias aún presentes como: deterioro infraestructural de consultas, inestabilidad de los servicios, elevado tiempo de espera para recibir atención médica, insuficiente permanencia de los médicos y enfermeras en consultas, entre otros, en aras de mantener elevado el nivel de los servicios y satisfacer las necesidades de los pacientes.

A continuación, se ofrece bibliografía actualizada sobre evaluación de servicios de salud.

Lic. Sonia Santana Arroyo  
Diseminación Selectiva de Información (DSI)  
Biblioteca Médica Nacional.  
Cuba

#### Bibliografía

Collazo Herrera MM Garrido-Latorre F, López-Moreno S. Evaluación de los programas y servicios de salud en México. *Salud pública Méx* [Internet]. 2011 [citado 16 Oct 2017];53(supl 4):[aprox. 6 p.]. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342011001000002&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011001000002&lng=es)

Iñiguez Rojas L. Aproximación a la evolución de los cambios en los servicios de salud en Cuba. *Rev Cubana Salud Pública* [Internet]. 2012 [citado 11 Oct 2017];38(1):[aprox. 24 p.]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662012000100011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662012000100011)

Jiménez Paneque RE. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. *Rev Cubana Salud Pública* [Internet]. 2004 [citado 16 Oct 2017];30(1):[aprox. 25 p.]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662004000100004&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004&lng=es)

Rodríguez Sánchez Y, De León Rosales L, Gómez Figueroa O, Diéguez Matellán E, Sablón Cossío N. Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud. *Rev medica electron* [Internet]. 2016 [citado 11 Oct 2017];38(2):[aprox. 24 p.]. Disponible en: [http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/1485/html\\_94](http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/1485/html_94)

Sánchez Pérez HJ, Flores Hernández A, Martín Mateo M. Métodos e indicadores para la evaluación de los servicios de salud. *Cursos GRAAL 7*. Barcelona, España: Servei de Publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelona; 2011.

## EVALUACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

1. Bofill Placeres A, López Fernández R, Murguido Santiesteban Y. **Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios**. Medisur [Internet]. 2016 [citado 9 Oct 2017];14(3):[aprox. 19 p.]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2016000300010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000300010)  
Localizado en SCIELO
  
2. Carvalho PA, Göttems LB, Pires MR, Oliveira ML. **Cultura de seguridad en el centro quirúrgico de un hospital público, en la percepción de los profesionales de la salud**. Rev Latino-Am Enfermagem [Internet]. 2015 [citado 9 Oct 2017];23(6):[aprox. 18 p.]. Disponible en: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692015000601041&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692015000601041&script=sci_arttext&tlng=es)  
Localizado en SCIELO
  
3. da Silva RA, Torres GV, da Silva IT, Nelson AR, Lucena IA, Costa DA. **[Percepción de los usuarios y los profesionales de la salud acerca de la calidad de la atención prestada a los pacientes con SIDA]**. Enferm glob [Internet]. 2015 [citado 9 Oct 2017];14(40):[aprox. 18 p.]. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412015000400010&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412015000400010&script=sci_arttext&tlng=en) **Inglés**  
Localizado en SCIELO
  
4. FerreiraTL, Natal SC. **[Evaluación del atributo integralidad en servicios de puericultura en la atención primaria a la salud]**. Rev Ciênc Plur [Internet]. 2015 [citado 11 Oct 2017];1(1):[aprox. 8 p.]. Disponible en: <https://periodicos.ufrn.br/rcp/article/view/7320/5497> **Portugués**  
Localizado en BBO
  
5. Figueroa Pedraza D, Cavalcanti Costa GM. **Accesibilidad a los servicios públicos de salud: la visión de los usuarios de la Estrategia Salud de la Familia**. Enferm glob [Internet]. 2014 [citado 9 Oct 2017];13(33):[aprox. 20 p.]. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412014000100013&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412014000100013&script=sci_arttext&tlng=en)  
Localizado en SCIELO
  
6. Gomes RN, Portela NL, Pedrosa AO, Cunha JD, Monte LR, Santos CN. **[Evaluación física y funcional de las salas de vacunas de la red pública municipal de Caxias-MA]**. Rev pesqui cuid fundam [Internet]. 2016 [citado 9 Oct 2017];8(1):[aprox. 10 p.]. Disponible en: [http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/download/4046/pdf\\_179](http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/download/4046/pdf_179)  
**1 Inglés**  
Localizado en BDENF

7. Moura FR, Tovo MF, Celeste RK. **[El cumplimiento de las metas de tratamientos en las clínicas dentales especializadas en la Región Sur de Brasil]**. Rev salud pública [Internet]. 2017 [citado 11 Oct 2017];19(1):[aprox. 21 p.]. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-00642017000100086&lng=es&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642017000100086&lng=es&nrm=iso&tlng=pt) **Portugués**  
Localizado en SCIELO
8. Paula WK, Samico IC, Caminha MF, Filho MB, Silva SL. **[Evaluación de la atención básica de salud bajo la óptica de los usuarios: una revisión sistemática]**. Rev esc enferm USP [Internet]. 2016 [citado 9 Oct 2017];50(2):[aprox. 25 p.]. Disponible en: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342016000200335&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342016000200335&script=sci_arttext) **Inglés**  
Localizado en SCIELO
9. Rodríguez Sánchez Y, De León Rosales L, Gómez Figueroa O, Diéguez Matellán E, Sablón Cossío N. **Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud**. Rev medica electron [Internet]. 2016 [citado 11 Oct 2017];38(2):[aprox. 24 p.]. Disponible en: <http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/1485/html> **94**  
Localizado en CUMED
10. Rodríguez-Villamizar LA, Ruiz-Rodríguez M, Acosta-Ramírez N. **Evaluación de un modelo de atención primaria en salud en Santander, Colombia**. Rev Fac Nac Salud Pública [Internet]. 2016 [citado 9 Oct 2017];34(1):[aprox. 18 p.]. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-386X2016000100011&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-386X2016000100011&script=sci_arttext&tlng=pt)  
Localizado en SCIELO
11. Salci MA, Meirelles BH, Silva DM. **Atención primaria a las personas con diabetes mellitus desde la perspectiva del modelo de atención a las condiciones crónicas**. Rev Latino-Am Enfermagem [Internet]. 2017 [citado 9 Oct 2017];25:[aprox. 17 p.]. Disponible en: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692017000100309&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692017000100309&script=sci_arttext&tlng=es)  
Localizado en SCIELO
12. Silva CB, Paula CC, Lopes LF, Harzheim E, Magnago TS, Schimith MD. **[Atención de salud del niño y el adolescente con HIV: comparación entre servicios]**. Rev Bras Enferm [Internet]. 2016 [citado 9 Oct 2017];69(3):[aprox. 21 p.]. Disponible en: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672016000300522&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672016000300522&script=sci_arttext) **Portugués**  
Localizado en SCIELO
13. Silva RN, Guarda FR, Hallal PC, Martelli PJ. **[Disponibilidad del Programa Academia de la Salud en el Municipio de Recife, Pernambuco, Brasil]**. Cad Saúde Pública [Internet]. 2017

[citado 9 Oct 2017];33(4):[aprox. 30 p.]. Disponible en:  
[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2017000405005&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2017000405005&lng=en&nrm=iso&tlng=pt) **Portugués**  
 Localizado en SCIELO

14. Silva SA, Baitelo TC, Fracolli LA. **Evaluación de la Atención Primaria a la Salud: la visión de usuarios y profesionales acerca de la Estrategia de Salud de la Familia**. Rev Latino-Am Enfermagem [Internet]. 2015 [citado 9 Oct 2017];23(5):[aprox. 18 p.]. Disponible en:  
[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692015000500979&script=sci\\_arttext&tlng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692015000500979&script=sci_arttext&tlng=es)  
 Localizado en SCIELO

15. Silva SN, Lima MG. [Evaluación de la estructura de los Centros de Atención Psicosocial de la región Médio Paraopeba, Minas Gerais, Brasil]. Epidemiol Serv Saúde [Internet]. 2017 [citado 11 Oct 2017];26(1):[aprox. 25 p.]. Disponible en:  
[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2237-96222017000100149&lng=es&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2237-96222017000100149&lng=es&nrm=iso&tlng=pt) **Portugués**  
 Localizado en SCIELO

16. Siqueira LG, Martins AM, Versiani CM, Almeida LA, Oliveira CS, Nascimento JE, et al. [Evaluación de la organización y funcionamiento de las salas de vacunas en la atención primaria de Montes Claros, Minas Gerais, Brasil, 2015]. Epidemiol Serv Saúde [Internet]. 2017 [citado 11 Oct 2017];26(3):[aprox. 24 p.]. Disponible en:  
[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2237-96222017000300557&lng=es&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2237-96222017000300557&lng=es&nrm=iso&tlng=pt) **Portugués**  
 Localizado en SCIELO

## Bases de Datos consultadas



BBO



BDENF



CUMED



SCIELO

## Descriptores

DeCS

Investigación en Servicios de Salud

MeSH

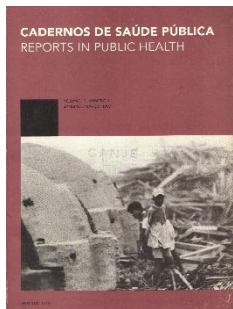
Health Services Research

## Valor Añadido

Documentos que se encuentran localizados en la Biblioteca Médica Nacional



Bermejo F. Demanda neurológica en España. Datos para un futuro más exigente. Rev Neurol. 1999 Oct 1-15;29(7):673-7.



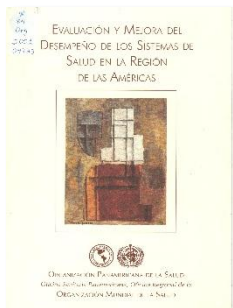
Deslandes SF. Concepções em pesquisa social: articulações com o campo da avaliação em serviços de saúde. Cad Saude Publica. 1997 Ene;13(1):103-107.



Fraga-S JM, Asensio-Lafuente E, Illescas-F GJ. Resultados de una encuesta sobre los servicios de urgencias prehospitalarias realizada en México. Gac Med Mex. 2007 Mar-Abr;143(2):123-30.



López-Pisón J, Rebage V, Arana T, Baldellou A, Arcauz P, Peña-Segura JL. Estudio de la demanda asistencial de Neuropediatría en un hospital de referencia regional. Rev Neurol. 1997 Nov;25(147):1685-8.

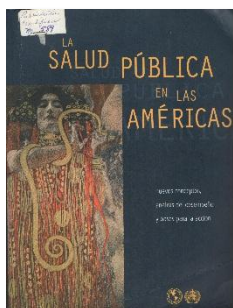


Organización Panamericana de la Salud. Evaluación y mejora del desempeño de los sistemas de salud en la región de las Américas. Washington, DC: OPS; 2001.

**Localización:** CU1.1 Biblioteca Médica Nacional; W 84, Org, 2001, 04733

Velásquez Organización Panamericana de la Salud. La salud pública en las Américas: nuevos conceptos, análisis del





desempeño y bases para la acción. Washington, DC: OPS; 2002.

**Localización:** CU1.1 Biblioteca Médica nacional, Serie: Publicaciones Científicas No 589: La salud pública en las Américas, 2002, R

**Usted puede consultar estos documentos en el Servicio de Sala de Lectura en el horario de  
Lunes a Sábado de 8:30 a.m. – 4:30 p.m.  
Telf. Referencia: 7 8324317**

## Bases de Datos

Bases de Datos consultadas en la búsqueda de los documentos localizados en la Biblioteca Médica Nacional

**SeCiMed**

SECIMED



LIFMED

Dirección: 23 esq. N. Vedado, La Habana. Cuba | Teléfono: (53) 78350022 |  
Directora: MSc. Ileana Armenteros Vera | Editora: Dra.C. María del Carmen Glez  
Rivero | Email: [maria.carmen@infomed.sld.cu](mailto:maria.carmen@infomed.sld.cu) | Compilación: Lic. Sonia Santana  
Arroyo | Diseño/Composición: Téc. Beatriz Aguirre Rodríguez  
© 1994-2017