



## CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PARA LOS USUARIOS Y PRESTADORES

**Este boletín deberá citarse como:**

Cuba. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Biblioteca Médica Nacional. Calidad de los servicios de salud para los usuarios y prestadores. Bibliodir [Internet]. 2021 Nov [citado Día Mes Año];7(11):[aprox. 10 p.]. Disponible en:  
<http://files.sld.cu/bmn/files/2021/11/bibliodir-noviembre-2021.pdf>

## Editorial

La Organización Mundial de la Salud define la calidad como una condición compleja, donde los diferentes componentes y agentes productores de servicios de salud brindan su aporte significativo a un resultado que está por obtenerse y que se puede perfeccionar, para dar mayor satisfacción a los que necesitan de esos servicios. La calidad permite asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, con mínimo riesgo y máxima satisfacción.

Algunas definiciones consideran la calidad como un concepto clave para la salud e incluyen varios aspectos. Así, la de Gilmore y Moraes es la siguiente: calidad en salud significa un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción por parte del paciente e impacto final en la salud.

En las condiciones actuales, la satisfacción del paciente es cada día más importante y difícil de lograr, esto implica la complacencia total de necesidades al menor costo de la organización y dentro de límites prefijados por las autoridades superiores.

La evaluación y el mejoramiento de los servicios de salud implican un proceso de identificación y agrado de las expectativas de los usuarios. Cómo este observa la calidad de la atención recibida depende fundamentalmente de la diferencia entre lo que espera y lo que percibe. Puede darse el caso de que la calidad de la atención en salud sea excelente, pero el usuario no la considere así.

El bienestar de los usuarios se expresa como el bienestar de los pacientes frente al nivel técnico de la atención, las características de la interacción social con el personal de salud y las condiciones del espacio en el que se brinda la atención. Así, la calidad de la atención se favorece extraordinariamente cuando los proveedores que la brindan están satisfechos con su nivel de preparación científica, las condiciones de trabajo y el logro de sus aspiraciones en el campo profesional.

A continuación, se presenta bibliografía actualizada sobre Calidad de los servicios de salud para los usuarios y prestadores.

Dra.C. María del Carmen González Rivero  
Diseminación Selectiva de Información (DSI)  
Biblioteca Médica Nacional | Cuba

### Bibliografía

Revilla H, González D. Satisfacción de los usuarios y prestadores de un servicio de rehabilitación integral. *MEDISAN*. [Internet]. 2014 [citado 6 Jul 2016];18(6):776-783. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v18n6/san05614.pdf>

# CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PARA LOS USUARIOS Y PRESTADORES

1. Abboah-Offei M, Bristowe K, Vanderpuye D, Naa Ashiley AG, Oppong-Agyei YD, Abas M, et al. **Phase II mixed methods' feasibility cluster randomised controlled trial of a novel community-based enhanced care intervention to improve person-centred outcomes for people living with HIV in Ghana.** *AIDS Care*. [Internet]. 2020 [citado 13 oct 2021]; 32(sup2): 107-118. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/mdl-32164440> **Inglés**  
Localizado en MEDLINE
2. Adrián-Arrieta L, Casas JM. **Evaluación de los cuidados recibidos por pacientes con enfermedades crónicas** [Patients' assessment of their chronic illness care]. *Aten Primaria*. [Internet]. 2018 [citado 13 oct 2021];50(7): 390-397. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/mdl-28882623> **Español**  
Localizado en MEDLINE
3. Alspach JG. **Are Women Really Better Physicians Than Men Are?** *Crit Care Nurse*. [Internet].2018 [citado 13 oct 2021]; 38(3): 13-15. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/mdl-29858190> **Inglés**  
Localizado en MEDLINE
4. Altamirano D, Bizama R. **A review of the instruments for measuring Oral Health-Related Quality of Life in children.** *Int. j. med. surg. sci. (Print)*. [Internet]. 2019 [citado 13 oct 2021]; 6(1): 18-21. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/biblio-1254184> **Inglés**  
Localizado en LILACS
5. Butler M, Schultz TJ, Halligan P, Sheridan A, Kinsman L, Rotter T, et al. **Hospital nurse-staffing models and patient- and staff-related outcomes.** *Cochrane Database Syst Rev*. [Internet]. 2019 [citado 13 oct 2021]; 4: CD007019. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/mdl-31012954> **Inglés**  
Localizado en MEDLINE
6. Chikalipo M, Nyondo-Mipando L, Ngalande R, Muheriwa SR, Kafulafula U. **Perceptions of pregnant adolescents on the antenatal care received at Ndirande Health Centre in Blantyre, Malawi.** *Malawi Med J*. [Internet].2018 [citado 13 oct 2021]; 30(1): 25-30. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/mdl-29868156> **Inglés**  
Localizado en MEDLINE

7. DiCuccio M, Colbert AM, Triolo P, Schreiber JB, Dean B. **Cracking the Code for Quality: The Interrelationships of Culture, Nurse Demographics, Advocacy, and Patient Outcomes.** *J Nurs Adm.* [Internet]. 2020 [citado 13 oct 2021]; 50(3): 152-158. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/mdl-32040052> Inglés  
Localizado en MEDLINE
  
8. Ellis RJ, Yuce TK, Hewitt D, Merkow R, Kinnier C, Johnson J, Bilimoria K. **National Evaluation of Patient Preferences in Selecting Hospitals and Health Care Providers.** *Med Care.* [Internet]. 2020 [citado 13 oct 2021]; 58(10): 867-873. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/mdl-32732781> Inglés  
Localizado en MEDLINE
  
9. Halm M. **The Influence of Appropriate Staffing and Healthy Work Environments on Patient and Nurse Outcomes.** *Am J Crit Care.* [Internet]. 2019 [citado 13 oct 2021]; 28(2): 152-156. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/mdl-30824521> Inglés  
Localizado en MEDLINE
  
10. Heinemann AW, Deutsch A, Cella D, Cook K, Foster L, Miskovic A, et al. **Feasibility of Collecting Patient-Reported Outcomes for Inpatient Rehabilitation Quality Reporting.** *Health Serv Res.* [Internet]. 2018 [citado 13 oct 2021]; 53(3): 1834-1850. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/mdl-28620996> Inglés  
Localizado en MEDLINE
  
11. Horne F, Manion R, Horne F, Manion R. **A Made-in-Canada Approach to Value-Based Healthcare.** *Healthc Pap.* [Internet]. 2019 [citado 13 oct 2021]; 18(4): 10-19. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/mdl-31901064> Inglés  
Localizado en MEDLINE
  
12. Johnson S, Ciarkowski CE, Lappe K, Kendrick D, Smith A, Reddy S. **Comparison of Resident, Advanced Practice Clinician, and Hospitalist Teams in an Academic Medical Center: Association With Clinical Outcomes and Resource Utilization.** *J Hosp Med.* [Internet]. 2020 [citado 13 oct 2021]; 15(12): 709-715. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/mdl-33231541> Inglés  
Localizado en MEDLINE
  
13. Katz I, Resnick S, Hof R. **Associations between patient experience and clinical outcomes in general mental health clinics: Findings from the veterans outcomes assessment survey.** *Psychiatry Res.* [Internet]. 2021 [citado 13 oct 2021]; 295: 113554. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/mdl-33183768> Inglés  
Localizado en MEDLINE

14. Kim Y, Han K. **Longitudinal associations of nursing staff turnover with patient outcomes in long-term care hospitals in Korea.** *J Nurs Manag.* [Internet]. 2018 [citado 13 oct 2021];26(5): 518-524. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/mdl-29318685> **Inglés**  
Localizado en MEDLINE
15. López-Picazo J, Vidal-Abarca I, Beteta D, López M. **Influencia del periodo de alarma por la pandemia covid-19 en la calidad percibida de la atención en urgencias hospitalarias** [Influence of the covid-19 pandemic period of alert on perceived quality of hospital emergencies]. *J Healthc Qual Res.* [Internet]. 2021 [citado 13 oct 2021]; 36(1): 19-26. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/mdl-33349561> **Español**  
Localizado en MEDLINE
16. Macías M. **Las unidades de calidad asistencial hospitalarias y la pandemia de la COVID-19. ¿Hay que reinventarse?** [Quality Healthcare Hospital Units and COVID-19 Pandemic. Should we reinvent ourselves?]. *J Healthc Qual Res.* [Internet]. 2021 [citado 13 oct 2021]; 36(1): 52-53. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/mdl-33199218> **Español**  
Localizado en MEDLINE
17. Menéndez M. **¿Es posible aumentar la eficiencia en los servicios de ortodoncia en Cuba?** / Is it possible to increase the efficiency of orthodontic services in Cuba? *Rev. cuba. Estomatol.* [Internet]. 2021 [citado 13 oct 2021]; 58(1): e3404. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/biblio-1156430> **Español**  
Localizado en LILACS, CUMED
18. Monnery D, Benson S, Griffiths A, Cadwallader C, Hampton-Matthews, J, Coackley A, et al. **Multi-professional-delivered enhanced supportive care improves quality of life for patients with incurable cancer.** *Int J Palliat Nurs.* [Internet].2019 [citado 13 oct 2021]; 24(10): 510-514. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/mdl-30354899> **Inglés**  
Localizado en MEDLINE
19. Muhly W, Wohler B, Nelson M, Tan J, Barg F, England W, et al. **A Qualitative Assessment of Factors That Children, Parents, and Clinicians Prioritize in the Setting of Elective Anesthesia and Surgery.** *Anesth Analg.* [Internet]. 2021 [citado 13 oct 2021]; 132(4): 1067-1074. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/mdl-32502137> **Inglés**  
Localizado en MEDLINE
20. Pilgrim N, Jani N, Mathur S, Kahabuka C, Saria V, Makyao N, et al. **Provider perspectives on PrEP for adolescent girls and young women in Tanzania: The role of provider biases and quality of care.** *PLoS One.* [Internet].2018 [citado 13 oct 2021]; 13(4): e0196280. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/mdl-29702659> **Inglés**  
Localizado en MEDLINE

21. Reed H. **Treat rude behavior as a threat to patient safety.** *JAAPA*. [Internet]. 2020 [citado 13 oct 2021]; 33(2): 8-9. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/mdl-31923044> Inglés  
Localizado en MEDLINE
22. Segovia M, Essenfeld de Sekler E. **Medicina de alto valor: análisis de su práctica** [High Value Care: Analysis of this Medical Practice]. *Med. interna (Caracas)*. [Internet]. 2019 [citado 13 oct 2021]; 35(1): 16-31. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/biblio-1005803> Español  
Localizado en LILACS, LIVECS
23. Smith J. **Does Missed Care in Isolated Rural Hospitals Matter?** *West J Nurs Res*. [Internet]. 2018 [citado 13 oct 2021]; 40(6): 775-778. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/mdl-29471742> Inglés  
Localizado en MEDLINE
24. Ssemugabo C, Nalinya S, Halage A, Neebye R, Musoke D; Jørs E. **Doctors experiences on the quality of care for pesticide poisoning patients in hospitals in Kampala, Uganda: a qualitative exploration using donabedian's model.** *BMC Health Serv Res*. [Internet]. 2020 [citado 13 oct 2021]; 20(1): 30. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/mdl-31918695> Inglés  
Localizado en MEDLINE
25. Stamboglis N, Jacobs R. **Factors Associated with Patient Satisfaction of Community Mental Health Services: A Multilevel Approach.** *Community Ment Health J*. [Internet]. 2020 [citado 13 oct 2021]; 56(1): 50-64. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/mdl-31522349> Inglés  
Localizado en MEDLINE
26. Sudhinaraset M, Afulani P, Diamond-Smith N, Golub G, Srivastava A. **Development of a Person-Centered Family Planning Scale in India and Kenya.** *Stud Fam Plann*. [Internet]. 2018 [citado 13 oct 2021]; 49(3): 237-258. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/mdl-30069983> Inglés  
Localizado en MEDLINE
27. Swiger P, Loan L, Raju D, Breckenridge-Sproat ST, Miltner R, Patrician PA. **Relationships between Army nursing practice environments and patient outcomes.** *Res Nurs Health*. [Internet]. 2018 [citado 13 oct 2021]; 41(2): 131-144. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/mdl-29355993> Inglés  
Localizado en MEDLINE

28. Ulloa IM, Valbuena LD, Camargo FA. **Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario** [Quality of care provided by nursing students: patient experience and satisfaction]. *rev. cuid. (Bucaramanga. 2010)* [Internet]. 2021 [citado 13 oct 2021]; 12(1): e1130. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/biblio-1177789> **Español**  
Localizado en LILACS, BDEF - Enfermería, COLNAL
29. Wilson M, Dobler CC, Zubek L, Gajic O, Talmor D, Curtis JR, et al. **Prevalence of Disagreement About Appropriateness of Treatment Between ICU Patients/Surrogates and Clinicians**. *Chest*. [Internet]. 2019 [citado 13 oct 2021]; 155(6): 1140-1147. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/mdl-30922949> **Inglés**  
Localizado en MEDLINE
30. Zackoff M, Graham C, Warrick D, Pulda K, Gosdin C, Simpson B, et al. **Increasing PCP and Hospital Medicine Physician Verbal Communication During Hospital Admissions**. *Hosp Pediatr*. [Internet]. 2018 [citado 13 oct 2021]; 8(4): 220-226. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/mdl-29559504> **Inglés**  
Localizado en MEDLINE

## Bases de Datos consultadas



BDEF



CUMED



LILACS



PUBMED/MEDLINE

## Descriptores

### DeCS

Calidad de la Atención de Salud  
 Servicios de Salud  
 Atención al Paciente  
 Personal de salud  
 Evaluación del Resultado de la  
 Atención al Paciente

### MeSH

Quality of health care  
 Health Services  
 Patient Care  
 Health personnel  
 Patient Outcome Assessment

## Valor Añadido

Documentos que se encuentran localizados en la Biblioteca Médica Nacional



Fortuny, Biel. **La gestión de la excelencia en los centros sanitarios**. Pfizer. 2009. Disponible en: <http://fondosdigitalesbmn.sld.cu/index.php?P=DownloadFile&Id=9302>



Lemus, Jorge Daniel. **Auditoría médica y profesional integral: la calidad de la atención en los servicios de salud**. Corpus. 2006. Disponible en: <http://fondosdigitalesbmn.sld.cu/index.php?P=DownloadFile&Id=6991>



Organización Panamericana de la Salud. **Normas mundiales para mejorar la calidad de los servicios de atención de salud de los adolescentes: guía de aplicación de un enfoque fundamentado en las normas para mejorar la calidad de los servicios de salud prestados a los adolescentes: normas y criterios, v.1**. 2016. Disponible en: <http://fondosdigitalesbmn.sld.cu/index.php?P=DownloadFile&Id=7117>





Ransom, Scott B; Joshi, Maulik; Nash, David B. **The healthcare quality book: vision, strategy, and tools.** Health Administration Press.2005. Disponible en:

<http://fondosdigitalesbmn.sld.cu/index.php?P=DownloadFile&Id=5233>



Ruelas, Enrique; Poblano, Ofelia. **Serie: Colección estrategias para mejorar la calidad, 1: certificación y acreditación en los servicios de salud: modelos, estrategias y logros en México y Latinoamérica.** Secretaría de Salud. 2005.

Disponible en:

<http://fondosdigitalesbmn.sld.cu/index.php?P=DownloadFile&Id=6294>

## BOLETINES REALCIONADOS



Cuba. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Biblioteca Médica Nacional. **Sistemas de salud frente a las pandemias.** Bilibodir [Internet]. 2021 Ene [citado Día Mes Año];7(1):[aprox. 7 p.].

Disponible en:

<http://files.sld.cu/bmn/files/2021/01/bilibodir-enero-2021.pdf>



Cuba. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Biblioteca Médica Nacional. **Organización, financiamiento, eficiencia y sostenibilidad de los servicios de salud.** Bilibodir [Internet]. 2021 Mar [citado Día Mes Año];7(3):[aprox. 8 p.].

Disponible en:

<http://files.sld.cu/bmn/files/2021/03/bilibodir-marzo-2021.pdf>



Cuba. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Biblioteca Médica Nacional. **Desarrollo Profesional en Salud.** Bibliodir [Internet]. 2019 Nov [citado Día Mes Año];5(11):[aprox. 7 p.].

**Disponible en:**

<http://files.sld.cu/bmn/files/2019/11/bibliodir-noviembre-2019.pdf>



Cuba. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Biblioteca Médica Nacional. **Evaluación de programas de salud y bienestar.** Bibliodir [Internet]. 2019 Feb [citado Día Mes Año];5(2):[aprox. 7 p.].

**Disponible en:**

<http://files.sld.cu/bmn/files/2019/02/bibliodir-febrero-2019.pdf>



Cuba. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Biblioteca Médica Nacional. **Servicios de salud Comunitaria. Atención Primaria de Salud.** Salud del Barrio [Internet]. 2019 Mar-Abr [citado Día Mes Año];5(2):[aprox. 7 p.].

**Disponible en:**

<http://files.sld.cu/bmn/files/2019/03/Salud-del-barrio-marzo-2019.pdf>

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

Fondo digital BMN

Fondo digital BMN

Dirección: 23 esq. N. Vedado, La Habana. Cuba | Teléfono: (53) 78350022 |  
 Directora: Lic. Yanet Lujardo Escobar | Editora: Dra.C. María del Carmen Glez Rivero | Email: [maria.carmen@infomed.sld.cu](mailto:maria.carmen@infomed.sld.cu) | Compilación: Dra.C. María del Carmen Glez Rivero | Diseño/Composición: Téc. Beatriz Aguirre Rodríguez  
 © 1994-2021