



EFICIENCIA CON CALIDAD: LA OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Este boletín deberá citarse como:

Cuba. Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Biblioteca Médica Nacional. Eficiencia con calidad: la optimización de los servicios de salud. Bibliodir [Internet]. 2022 May [citado Día Mes Año];8(5):[aprox. 10 p.]. Disponible en:
<http://files.sld.cu/bmn/files/2022/05/bibliodir-mayo-2022.pdf>

Editorial

Con frecuencia se emplean los términos eficacia, efectividad y eficiencia en circunstancias que su significado es diferente. Ellos pueden tomar numerosas acepciones en dependencia del área en que se apliquen en medicina, gerencia, ingeniería, hasta las que se utilizan en el contexto de la salud, con la finalidad de comprender las diferentes acepciones y emplear el término más apropiado en cada situación. Por otra parte, la eficacia se define como la relación objetivos/resultados bajo condiciones ideales y la efectividad como la relación objetivos/resultados bajo condiciones reales.

La eficiencia supone conseguir un resultado concreto a partir de un mínimo de recursos o bien obtener el máximo beneficio de unos recursos limitados.

La eficiencia se evalúa a partir de comparaciones. Los estudios de eficacia y efectividad no incluyen recursos, los de eficiencia sí. En la eficiencia se consideran los gastos y los costos relacionados con la eficacia o efectividad alcanzados.

Un sistema de salud se considera eficiente cuando es capaz de brindar un producto sanitario adecuado para la sociedad con un uso mínimo de recursos. Lograr eficiencia en salud, significa también alcanzar los mejores resultados con los recursos disponibles. De modo que cuando se persiguen determinados resultados también deben quedar claras cuáles son las formas más eficientes de alcanzarlos y qué procesos técnicos se deben abordar para llegar a ellos con eficiencia

En la actualidad, la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud gana cada vez más importancia. Sin embargo, implementar un sistema para su gestión no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucre a todos los actores de la institución en aras de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes. El desempeño en calidad se sustenta en la *medición de resultados, de procesos y de la satisfacción de los pacientes y sus familias*, y su meta es lograr la mejora continua. Existen muchos factores a considerar al momento de potenciar el desempeño con calidad, pero los esfuerzos deben orientarse a cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos, acreditar servicios. Seguir trabajando para mejorar la satisfacción del cliente externo, la relación con los pacientes y sus familias, localizar y disminuir los errores, trabajar en equipo, hacer partícipe a todos, sentirse parte de una organización que nos necesita y que avanza hacia los nuevos cambios que el sistema y el mundo necesitan, son la esencia de la cultura de calidad.

El boletín **BiblioDir en su edición del mes de mayo 2022**, presenta una actualización bibliográfica sobre **“Eficiencia con calidad: la optimización de los servicios de salud”** en el orden siguiente:

Compilación Bibliográfica: Listado de citas bibliográficas organizadas según el estilo bibliográfico Vancouver (edición vigente), con actualización de los últimos cinco años y con enlace al texto completo, localizadas en las fuentes de información disponibles en la Biblioteca Virtual en Salud de Cuba ([BVS](#)).

Valor Añadido: Listado bibliográfico de documentos impresos o digitales localizados en el depósito bibliográfico de la Biblioteca Médica Nacional de Cuba (BMN), los cuales pueden ser consultados en los servicios de Sala de Lectura o Referencia de dicha institución.

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

Bibliografía

Forrellat M. **Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible**. Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter [Internet]. 2014 Jun [citado abr 19 2022]; 30(2):179-183. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es

CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD

1. Aguayo-Albasini JL, Atucha NM, García-Estañ J. **Las unidades de educación médica en las facultades de Medicina y de Ciencias de la Salud en España. ¿Son necesarias?** *Educación Médica* 22.1 [Internet]. 2021 [citado 19 abr 2022]:[aprox. 8 p.]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181320301200> **Español**
Localizado en GOOGLE ACADÉMICO
2. Bautista JL. **Implementación del sistema web cero colas para mejorar los servicios de la ventanilla única de los establecimientos de salud de la dirección de redes integradas de salud—Lima norte**. [Internet]. 2022 [citado 19 abr 2022]:[aprox. 6 p.]. Disponible en: http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1911/Implementaci%C3%B3n%20del%20Sistema%20Web%20Cero%20Colas%20para%20mejorar%20Ventanilla%20C3%9Anica%20Redes%20Salud%20%28TRAB_INVES%29_17FEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y **Español**
Localizado en GOOGLE ACADÉMICO
3. Borda LY. **Implementación de un Cuadro de Mando Integral (CMI) para optimizar la calidad de atención en salud del Servicio de Imagenología Caso: “Hospital Militar Central”**. Diss. [Internet]. 2021 [citado 19 abr 2022]:[aprox. 6 p.]. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/25622/TM-1771.pdf?sequence=1&isAllowed=y> **Español**
Localizado en GOOGLE ACADÉMICO
4. Burga JJ. **Sistema de monitoreo y acompañamiento para optimizar la calidad de atención en consulta externa, hospital Tito Villar Cabezas, Bambamarca**. [Internet]. 2021 [citado 19 abr 2022]:[aprox. 6 p.]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72052/Burga_HJJ-SD.pdf?sequence=1 **Español**
Localizado en GOOGLE ACADÉMICO

5. Burgos EP. **Propuesta de un modelo gestión de calidad para la mejora de los procesos del área de la gestión de calidad de los servicios de salud en la Coordinación Zonal 5, del Ministerio De Salud Pública-Ecuador.** [Internet]. 2021 [citado 19 abr 2022]:[aprox. 6 p.]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56605/Burgos_MEP-SD.pdf?sequence=1 **Español**
Localizado en GOOGLE ACADÉMICO
6. Calixto AR, Véliz PL, Machado L. **Propuesta de acciones para eliminar mudas en la gestión de los procesos en instituciones de salud cubanas.** *Revista Cubana de Salud Pública* 48.1 [Internet]. 2021 [citado 19 abr 2022]:[aprox. 76 p.]. Disponible en: <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/download/3121/1766> **Español**
Localizado en GOOGLE ACADÉMICO
7. Cordova-Buiza F, Tapara-Sinti J, Gallardo-Tello NE. **Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales.** *FEM: Revista de la Fundación Educación Médica* 24.5 [Internet]. 2021 [citado 19 abr 2022]:[aprox. 4 p.]. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/fem/v24n5/2014-9832-fem-24-5-277.pdf> **Español**
Localizado en GOOGLE ACADÉMICO
8. Díaz JC. **Modelos de gestión hospitalaria y su influencia en la calidad de atención al usuario del servicio de salud: revisión sistemática rápida de la literatura.** MS thesis. Maestría en Administración de Empresas-MBA-Virtual, [Internet]. 2021 [citado 19 abr 2022]:[aprox. 6 p.]. Disponible en: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10484/DiazJuan2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y> **Español**
Localizado en GOOGLE ACADÉMICO
9. Franco IJ, Sastoque CN, Leon LC. **Alineación de los requisitos del SG-SST con los estándares de calidad en salud para hospitales universitario.** [Internet]. 2021 [citado 19 abr 2022]:[aprox. 6 p.]. Disponible en: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/38788/2021lauraleon.pdf?sequence=6> **Español**
Localizado en GOOGLE ACADÉMICO
10. George RS, et al. **Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud.** *Infodir* 35. [Internet]. 2021 [citado 119 abr 2022]:[aprox. 6 p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212021000200013&lng=es **Español**
Localizado en GOOGLE ACADÉMICO

11. Gerónimo-Carrillo R, et al. **Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco.** *Salud Quintana Roo* 9.35 [Internet]. 2022 [citado 19 abr 2022]:[aprox. 5 p.]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=103150> **Español**
Localizado en GOOGLE ACADÉMICO
12. Martínez R, Barrera E. **Fortalezas y debilidades de los sistemas de gestión de la calidad implantados en los centros de personas mayores en España.** [Internet]. 2021 [citado 19 abr 2022]:[aprox. 6 p.]. Disponible en: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/120117/1/CultCuid61_17.pdf **Español**
Localizado en GOOGLE ACADÉMICO
13. Mego DA. **Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia en contexto covid del Centro de Salud Santa Cruz.** [Internet]. 2022 [citado 19 abr 2022]:[aprox. 6 p.]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80898/Mego_MDA-SD.pdf?sequence=1 **Español**
Localizado en GOOGLE ACADÉMICO
14. Moreta MA. **Vigilancia Epidemiológica Comunitaria como estrategia para la detección oportuna de casos sospechosos y seguimiento de casos positivos COVID-19.** MS thesis. Quito: UCE, [Internet]. 2022 [citado 19 abr 2022]:[aprox. 6 p.]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/26136/1/UCE-FCM-CPO-MORETA%20MAGALY.pdf> **Español**
Localizado en GOOGLE ACADÉMICO
15. Mori K. **Eficiencia en los resultados de laboratorio y calidad de atención en un centro de salud de Los Olivos, 2021.** [Internet]. 2022 [citado 19 abr 2022]:[aprox. 6 p.]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80103/Mori_PK-SD.pdf?sequence=1 **Español**
Localizado en GOOGLE ACADÉMICO
16. Muñoz I. **Salud móvil: una estrategia para fortalecer los servicios básicos de prevención y diagnóstico en la cadena de valor del sistema de salud colombiano.** MS thesis. Maestría en Gerencia de Sistemas de Información y Proyectos Tecnológicos Virtual. [Internet]. 2021 [citado 19 abr 2022]:[aprox. 6 p.]. Disponible en: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10706/MunozImelda2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y> **Español**
Localizado en GOOGLE ACADÉMICO
17. Orue MR. **Nueva metodología de atención para optimizar la calidad de servicio en Seguros San Miguel, Lima 2020.** [Internet]. 2021 [citado 19 abr 2022]:[aprox. 6 p.]. Disponible en:

- http://168.121.45.179/bitstream/handle/20.500.11818/5753/TRSUFIENCIA_ORUE%20FERNANDEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y **Español**
Localizado en GOOGLE ACADÉMICO
18. Pulido LG. **Tendencias e innovaciones en el acceso a servicios de salud**. [Internet]. 2021 [citado 19 abr 2022]:[aprox. 6 p.]. Disponible en: <https://www.innos.co/publicacion/Tendencias%20e%20innovaciones%20en%20el%20acceso%20a%20servicios%20de%20salud.pdf> **Español**
Localizado en GOOGLE ACADÉMICO
19. Rojas RJ, Solís RP. **Optimización del proceso de ingreso al servicio de consulta externa del paciente asegurado al SIS de un hospital nacional**. [Internet]. 2021 [citado 19 abr 2022]:[aprox. 6 p.]. Disponible en: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/659166/Rojas_BR.pdf?sequence=3 **Español**
Localizado en GOOGLE ACADÉMICO
20. Rojas S. **Habilidades gerenciales y calidad de servicio del personal de salud con labores administrativas en la Red de Salud Rioja, 2021**. [Internet]. 2022 [citado 19 abr 2022]:[aprox. 6 p.]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84264/Rojas_VS-SD.pdf?sequence=1 **Español**
Localizado en GOOGLE ACADÉMICO
21. Sainz-de-la-Maza, Maite, et al. **Estándares de calidad para las Unidades de Atención Integral al paciente con uveítis de la Sociedad Española de Inflamación Ocular (SEIOC)**. *Medicina Clínica* 156.2 [Internet]. 2021 [citado 19 abr 2022]:[aprox. 4 p.]. Disponible en: https://seioc-uveitis.com/wp-content/uploads/2020/05/estandares_de_calidad_para_las_unidades_de_atencion_integral_al_paciente_con_uveitis_de_la_seioc-2.pdf **Español**
Localizado en GOOGLE ACADÉMICO
22. Santisteban DA. **Diseño de una aplicación web para integrar los servicios de salud en el Callao**. [Internet]. 2021 [citado 19 abr 2022]:[aprox. 6 p.]. Disponible en: https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4504/Darwin_Santisteban_Trabajo_de_Suficiencia_Profesional_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=3 **Español**
Localizado en GOOGLE ACADÉMICO
23. Saquicela JL, et al. **El internet de las cosas (IOT) en la lucha contra el Covid-19**. *Brazilian Journal of Technology* 5.1 [Internet]. 2022 [citado 19 abr 2022]:[aprox. 12 p.]. Disponible en: 17-29. <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BJT/article/download/45140/33783> **Español**
Localizado en GOOGLE ACADÉMICO

24. Suárez Y. **Control de inventario y la optimización de recursos en empresas del sector hospitalario**. MS thesis. Guayaquil: ULVR, 2022.
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/5103/1/TM-ULVR-0460.pdf> Español
 Localizado en GOOGLE ACADÉMICO

Bases de Datos consultadas



Descriptores

DeCS

Calidad de la Atención de Salud
 Indicadores de Calidad de la Atención de Salud
 Benchmarking

MeSH

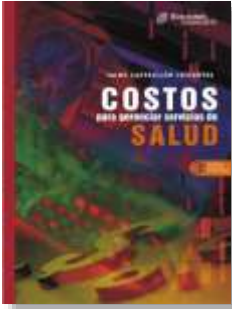
Quality of Health Care
 Quality Indicators, Health Care
 Benchmarking

Valor Añadido

Documentos que se encuentran localizados en la Biblioteca Médica Nacional



Artaza Barrios, Osvaldo; Méndez, Claudio A; Holder Morrison, Reynaldo; Suárez Jiménez, Julio Manuel. **Serie: Documentos OPS/OMS en Chile, No. 1: redes integradas de servicios de salud: el desafío de los hospitales**. 2011. Disponible en:
<http://fondosdigitalesbmn.sld.cu/index.php?P=DownloadFile&d=9174>



Castrillón Cifuentes, Jaime. **Costos para gestionar servicios de salud**, 3 ed. 2010. Disponible en:
<http://fondosdigitalesbmn.sld.cu/index.php?P=DownloadFile&Id=7652>



Comité Internacional de la Cruz Roja. **Los servicios de salud en el nivel primario**. 2006. Disponible en:
<http://fondosdigitalesbmn.sld.cu/index.php?P=DownloadFile&Id=8716>



Rojas Ochoa, Francisco. **Extensión de cobertura en servicios de salud: Cuba 1960-2010**. Disponible en:
<http://fondosdigitalesbmn.sld.cu/index.php?P=DownloadFile&Id=9274>



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



Ramos Domínguez, Benito Narey. **Control de la calidad de la atención de salud**; 2da edición. -La Habana: Editorial Ciencias Médicas, 2011. Disponible en: https://files.sld.cu/scap/files/2012/01/control_calidad.pdf

Boletines Relacionados



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. 10p.].

Disponible en: <http://files.sld.cu/bmn/files/2021/11/bibliodir-noviembre-2021.pdf>



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

Disponible en: <http://files.sld.cu/bmn/files/2021/01/bibliodir-enero-2021.pdf>



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

Disponible en: <http://files.sld.cu/bmn/files/2021/03/bibliodir-marzo-2021.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>

**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 | Compilación: Dra.C. María del
Carmen Glez Rivero | Diseño/Composición: Téc. Beatriz Aguirre Rodríguez
© 1994-2022