



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERIA**

**CALIDAD ESPERADA VS LA CALIDAD OBSERVADA: INCOHERENCIA EN LA
ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD**

AUTORES

EVELIN VANESSA ALVAREZ SIERRA

MARIA BERNARDA CASTRO ECEHEVERRIA

ALFREDO JOSE MARTINEZ GARCIA

ASESORA

SHIRLEY FERNANDEZ

DIPLOMADO

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA EN SALUD

PERIODO 2023- II

CARTAGENA DE INDIAS D. T. & C.

DICIEMBRE

CALIDAD ESPERADA VS LA CALIDAD OBSERVADA: INCOHERENCIA EN LA ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD

Este ensayo tiene como objetivo proporcionar un análisis en profundidad de las disparidades de calidad en los servicios de atención sanitaria, definiendo la calidad en la atención médica identificando los factores que contribuyen a las desigualdades de calidad y discutiendo estrategias para abordar las diferencias entre la calidad ya que la incoherencia entre la calidad esperada y la calidad observada en la atención en los servicios de salud puede ser un problema preocupante para los pacientes y para los proveedores de atención médica.¹ La calidad esperada se refiere a las expectativas que tienen los pacientes sobre el nivel de atención que recibirán en un determinado servicio de salud y por otro lado, la calidad observada se refiere a la evaluación real de la atención recibida a los pacientes, esta incoherencia puede deberse a diferentes factores que entre estos se encuentran la falta de recursos adecuados, como personal insuficiente o equipos obsoletos, lo que afecta la capacidad de brindar una atención de calidad que así mismo puede estar relacionada con la falta de coordinación entre los diferentes profesionales de la salud, lo que puede resultar en errores de diagnóstico y tratamiento, por lo que las expectativas de los pacientes pueden variar según sus experiencias previas con otros servicios de salud o influenciadas por información inexacta o exagerada.² Esto puede llevar a que las expectativas sean demasiado altas o poco realistas, lo que provoca una discrepancia entre la calidad esperada y la calidad observada, por lo que es importante abordar esta incoherencia a través de medidas como mejorar la comunicación entre los pacientes y los proveedores de atención médica, establecer políticas y estándares claros de calidad, y promover la educación y concientización

sobre los servicios de salud, ya que la calidad de la atención sanitaria es un aspecto fundamental de la prestación de servicios sanitarios y es esencial garantizar que los pacientes reciban la mejor atención posible. No obstante, la calidad en los servicios de salud es un concepto multidimensional que abarca varios aspectos, incluida la atención centrada en el paciente, la práctica basada en la evidencia y los resultados clínicos, que a pesar de los esfuerzos realizados para mejorar la calidad de la atención sanitaria, todavía existen disparidades en la calidad y algunos pacientes reciben una atención subóptima.³

No obstante, la calidad en los servicios de salud es un concepto multidimensional que abarca varios aspectos de la prestación de servicios de salud, que según el Instituto de Medicina (IOM), la calidad de la atención sanitaria se define como el grado en que los servicios de salud satisfacen las necesidades de los pacientes y mejoran sus resultados de salud, esta definición resalta la importancia de la atención centrada en el paciente, que es un aspecto crítico de la prestación de atención médica de calidad por lo que se convierte en un pilar fundamental para el bienestar individual y colectivo.⁴ Es por esto que la salud es un derecho universal, la manera en que se presta atención a los usuarios no solo impacta la efectividad de los tratamientos, sino que también define la confianza y la satisfacción de la comunidad con el sistema de salud, por lo que este tema trasciende la mera prestación de servicios médicos, implica un compromiso ético y humano que influye directamente en la calidad de vida de las personas, debido a que los servicios de salud enfrentan desafíos significativos, pero también ofrecen oportunidades emocionantes para transformar la atención médica.⁵ La equidad en el acceso, la integración de

servicios, el aprovechamiento de la tecnología y un enfoque preventivo son elementos cruciales para construir sistemas de salud resilientes y centrados en las necesidades de la sociedad, que al abordar estos desafíos y aprovechar estas oportunidades, podemos avanzar hacia una era donde la salud sea verdaderamente un derecho para todos, independientemente de su origen, género o posición socioeconómica.⁶

A pesar de las expectativas y estándares establecidos para la calidad en los servicios de salud, existe una marcada disparidad entre la calidad esperada por los usuarios y la calidad observada en la atención médica. Esta brecha se manifiesta en diversos aspectos, como la accesibilidad, la comunicación médico-paciente, la eficiencia en los procesos y la satisfacción global del paciente, planteando desafíos significativos para el sistema de salud y destacando la necesidad urgente de abordar y corregir estas discrepancias para garantizar un cuidado óptimo y centrado en el paciente, ya que en muchos lugares del mundo, la accesibilidad a servicios de calidad sigue siendo un obstáculo, exacerbando las desigualdades en la salud, por la falta de infraestructuras adecuadas, la escasez de profesionales de la salud y las disparidades económicas son barreras que limitan el acceso a una atención médica oportuna y efectiva, siendo La pandemia de COVID-19 la cual ha evidenciado aún más estas brechas, resaltando la necesidad urgente de abordar desafíos sistémicos para garantizar que la salud sea un derecho universal y no un privilegio.⁷

No obstante, es por esto que la calidad en la atención de la salud no se limita únicamente a la efectividad de los tratamientos o a la aplicación precisa de procedimientos médicos, sino que abarca un espectro más amplio que se extiende

desde la empatía en la relación médico-paciente hasta la eficiencia en la gestión de los servicios, un aspecto crucial de esta calidad es la accesibilidad que es una atención de calidad no puede ser selectiva ni excluyente, debe estar al alcance de todos, independientemente de su condición económica o social.⁸ Por lo que refiere que la relación médico-paciente es la piedra angular de la atención de calidad ya que la escucha activa, la comunicación clara y respetuosa, y la consideración de las necesidades individuales son componentes esenciales para establecer un ambiente de confianza mutua donde la atención centrada en el paciente no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también tiene un impacto positivo en los resultados clínicos al fomentar la participación activa del paciente en su propio cuidado, por lo que la implementación de tecnologías de la información en los servicios de salud desempeña un papel crucial en la mejora de la calidad, puesto que la digitalización de registros médicos, la telemedicina y otras herramientas tecnológicas no solo aumentan la eficiencia, sino que también facilitan una atención más personalizada y oportuna, teniendo así una calidad en la atención de la salud, donde no solo se mide en términos de diagnósticos precisos y tratamientos efectivos, sino también la educación del paciente, la prevención de enfermedades y la promoción de estilos de vida saludables, elementos esenciales que deben incorporarse de manera integral en los servicios de salud.⁹

Es por esto que la fragmentación de los sistemas de salud también presenta un desafío significativo, donde la desconexión entre la atención primaria, especializada y preventiva a menudo dificulta la coordinación integral del cuidado donde la atención centrada en la enfermedad, da lugar de la salud general que puede dejar

desatendidas las necesidades preventivas y de atención continua de los pacientes, donde la transición hacia modelos de atención son más integrados y centrados en el paciente, por lo que se presenta como una oportunidad para abordar esta brecha y mejorar la continuidad del cuidado y así se da a conocer que calidad en la atención de los usuarios en los servicios de salud no es simplemente un indicador de eficacia clínica, sino un reflejo del compromiso ético y humano que debería caracterizar al sistema de salud de una sociedad, ya que actualmente en la sociedad que vivimos el acceso a la atención médica es un derecho fundamental, la calidad en la prestación de servicios se erige como un pilar esencial para el bienestar individual y colectivo.¹⁰ Un sistema de salud que prioriza la calidad en la atención de los usuarios también se preocupa por la formación y bienestar de sus profesionales, por medio de la capacitación continua, el apoyo emocional y condiciones laborales adecuadas son fundamentales para garantizar que los proveedores de salud puedan ofrecer servicios de alta calidad de manera sostenible, es por esto que la calidad en la atención de los usuarios en los servicios de salud va más allá de la excelencia técnica, sino que implica un compromiso profundo con la humanidad y la equidad, ya que la construcción de un sistema de salud se debe implementar de primera mano con algo que priorice la calidad no solo para mejorar la salud de la población, sino para fortalecer los lazos de confianza entre proveedores y usuarios, sentando las bases para una sociedad más saludable y justa, que en última instancia, cuando la calidad en la atención de la salud se vea afectada en gran medida, esta no se dé a conocer como un lujo, sino un derecho inalienable que debe ser salvaguardado con determinación y dedicación.¹¹

Existen diferentes factores contribuyentes a las brechas de calidad, como los recursos limitados, debido a la escasez de estos, tanto financieros como humanos, a menudo limita la capacidad de los servicios de salud para cumplir con los estándares esperados que esto puede resultar en tiempos de espera prolongados, falta de personal, o insuficiencia en la disponibilidad de equipos y tecnología, así mismo la falta de Coordinación entre diferentes niveles de atención y departamentos dentro de una institución médica puede dar lugar a una experiencia fragmentada para el paciente, ya que la comunicación ineficiente entre profesionales de la salud también contribuye a la incoherencia en la atención y las barreras de acceso geográficas, económicas y culturales pueden limitar el acceso de los pacientes a la atención médica, impactando directamente la calidad observada, donde las diferencias en el acceso a servicios preventivos y especializados contribuyen a brechas significativas en la calidad percibida y real.¹²

Igualmente, la desconfianza en el sistema de salud ya que las brechas entre la calidad esperada y la observada generan desconfianza en el sistema de salud, esto puede llevar a la evitación de la atención médica, incluso cuando es necesaria, lo que tiene consecuencias negativas para la salud a largo plazo y aumento de la morbilidad y mortalidad la incoherencia en la calidad de la atención se correlaciona directamente con un aumento en la morbilidad y la mortalidad, donde la falta de acceso oportuno a servicios de calidad puede resultar en diagnósticos tardíos y un manejo inadecuado de las condiciones médicas, por las cargas económicas adicionales que son consecuencias de la baja calidad en la atención médica no solo afectan la salud de la población, sino que también generan una carga económica

adicional y los costos asociados con el tratamiento de condiciones evitables y complicaciones resultantes contribuyen a la presión financiera en los sistemas de salud.¹³

He aquí donde se implementan estrategias para cerrar las brechas de Calidad, que en primera instancia se hace un fortalecimiento de la atención primaria mejorando y fortaleciendo la atención primaria es esencial para cerrar las brechas de calidad ya que la atención preventiva, el manejo de enfermedades crónicas y la promoción de la salud son fundamentales para garantizar una base sólida de atención, seguido de las tecnología y sistemas de Información donde la implementación tiene que ser efectiva, en el caso de los registros médicos electrónicos y telemedicina, puede mejorar la coordinación y la comunicación entre los profesionales de la salud, reduciendo las brechas en la calidad observada, para así tener un enfoque en la participación del paciente Involucrando activamente a los pacientes en su atención, brindándoles información clara y fomentando la toma de decisiones compartida, puede cerrar las brechas de comunicación y mejorar la percepción de la calidad, todo esto se da a través del sistema obligatorio de garantía en salud. ¹⁴

El sistema obligatorio de garantía en salud es un componente fundamental en los sistemas de salud de muchos países, ya que busca asegurar que todos los ciudadanos tengan acceso a servicios de salud de calidad y de manera oportuna, este sistema es implementado por el gobierno con el objetivo de proteger y garantizar los derechos de los usuarios del sistema de salud, siendo una de las principales características, establecer un conjunto de normas y tiempos máximos de espera para acceder a diferentes tipos de servicios de salud, ya que estas

garantías están diseñadas para asegurar que los pacientes reciban una atención médica de calidad, en un tiempo razonable y sin tener que incurrir en costos adicionales, donde pueden incluir diferentes tipos de garantías, como la garantía de acceso, la garantía de oportunidad, la garantía de calidad y la garantía de continuidad de la atención donde la garantía de acceso se refiere al derecho de todos los ciudadanos a recibir atención médica, independientemente de su nivel socioeconómico o condición de salud, esta garantía busca asegurar que todos los ciudadanos tengan igualdad de oportunidades para acceder a los servicios de salud, independientemente de su nivel socioeconómico o condición de salud, en este sentido, la garantía de acceso implica que todas las personas tienen derecho a recibir atención médica cuando la necesiten, sin discriminación alguna, por lo que esto implica que no se pueden establecer barreras económicas o administrativas que impidan el acceso a los servicios de salud, por ejemplo, que no se deben cobrar cuotas adicionales a los pacientes por recibir determinados tratamientos o servicios médicos. Además, la garantía de acceso también implica que los servicios de salud deben estar lo más cerca posible de los usuarios, especialmente en áreas rurales o apartadas, esto implica contar con una adecuada infraestructura de salud, tanto en términos de centros de atención primaria como de hospitales y especialistas, para así tomar medidas para garantizar que todas las personas tengan acceso geográfico a los servicios de salud.¹⁵ Otro aspecto importante de la garantía de acceso es el acceso a la información, ya que estos deben tener acceso a información clara y comprensible sobre los servicios disponibles, cómo acceder a ellos y cuáles son sus derechos y responsabilidades, lo que esto implica brindar información en diferentes formatos y en varios idiomas, para asegurar que todos los ciudadanos puedan

entender y ejercer sus derechos en materia de salud, por lo que es importante destacar que la garantía de acceso en salud no solo se refiere al acceso a la atención médica curativa, sino también a la promoción de la salud y prevención de enfermedades, lo que esto implica en asegurar el acceso a programas de vacunación, campañas de prevención y promoción de estilos de vida saludables, para así buscar asegurar que todas las personas tengan igualdad de oportunidades para acceder a los servicios de salud, lo que implica eliminar barreras económicas o administrativas, garantizar la disponibilidad de servicios de salud en todas las zonas geográficas y brindar acceso a la información necesaria para ejercer los derechos en materia de salud.¹⁶

Así mismo encontramos la garantía de oportunidad establece los plazos máximos de espera para acceder a diferentes servicios de salud, como consultas médicas, cirugías o exámenes diagnósticos, de manera oportuna y eficiente, con el fin de garantizar que los pacientes reciban los servicios necesarios en el momento adecuado, esta se basa en el concepto de que el tiempo es esencial para prevenir, diagnosticar y tratar enfermedades de manera efectiva, lo cual implica que, en el contexto de una atención médica oportuna, los pacientes reciben atención en los plazos establecidos por las normas y regulaciones, lo que suele ser dentro de un período de tiempo determinado.¹⁷ En este sentido, la garantía de oportunidad se relaciona con los tiempos máximos de espera para acceder a servicios o tratamientos médicos específicos, por ejemplo, el tiempo máximo de espera para una cita con un especialista, la realización de una cirugía no urgente o la entrega de resultados de exámenes médicos importantes, está también se refiere a la

capacidad de respuesta del sistema de salud frente a situaciones de emergencia, ya que esta debe contar con recursos suficientes y estar preparado para atender de manera oportuna y eficiente cualquier emergencia médica que se presente, muchas personas suelen confundir estos términos por lo que esto implica que los servicios deben cumplir con altos estándares de calidad, y que los pacientes deben recibir atención personalizada y respetuosa, ya que nos permite a nosotros como ciudadanos tener derecho para que así nos puedan establecer tiempos máximos de espera para acceder a servicios o tratamientos médicos, así como garantizar la capacidad de respuesta del sistema de salud frente a situaciones de emergencia.¹⁸

Seguidamente encontramos la garantía de calidad busca asegurar que los servicios de salud cumplen con estándares de calidad establecidos, tanto en términos de infraestructura y equipamiento, como en la capacitación y experiencia del personal de salud, esta emerge como un pilar fundamental para asegurar la excelencia en el cuidado y tratamiento de los pacientes, ya que es un imperativo ético y profesional, donde la vida y el bienestar de los pacientes están intrínsecamente ligados a la calidad de la atención que reciben, esta no solo se traduce en la prevención de errores médicos, sino que también impulsa una cultura de mejora continua y un compromiso firme con la seguridad del paciente, donde tiene componentes esenciales como la identificación y evaluación sistemática de los procesos y resultados clínicos son fundamentales, ya que la retroalimentación constante permite ajustes y mejoras continuas, así mismo establece estándares y directrices claras proporciona un marco de referencia para medir la calidad, donde la adherencia a protocolos basados en evidencia contribuye a resultados predecibles

y seguros, donde el profesional del personal de salud los preparan para ser críticos, ya que esto permite tener un equipo capacitado que contribuya de forma positiva a la prestación de servicios de alta calidad, mediante una comunicación clara y abierta entre profesionales de la salud, pacientes y familiares, fomentando un ambiente de confianza promueve una atención más segura y centrada en el paciente, incluyendo medidas específicas para asegurar la seguridad del paciente, desde la identificación adecuada hasta la prevención de infecciones nosocomiales y la gestión segura de medicamentos, en entornos de atención médica complejos, donde la implementación y seguimiento de prácticas de garantía de calidad pueden ser desafiantes, por las presiones financieras que a menudo pueden interferir con los recursos necesarios para programas una garantía de calidad mediante la inversión en calidad a largo plazo puede encontrarse con desafíos financieros inmediatos, para así practicar avances tecnológicos, como los sistemas de información de salud y la telemedicina, que ofrecen oportunidades significativas para mejorar la calidad, ya que el uso de datos en tiempo real, análisis predictivo y teleconsulta puede optimizar la toma de decisiones clínicas y mejorar la accesibilidad a la atención médica de calidad.¹⁹

Por último, la garantía de continuidad de la atención busca asegurar que los pacientes reciban un seguimiento adecuado y continuo de sus condiciones de salud, esta es un aspecto esencial para proporcionar atención integral y coherente a los pacientes a lo largo del tiempo, se refiere a la aseguración de que los cuidados y servicios de salud se entreguen de manera continua, sin interrupciones innecesarias y con una transición fluida entre diferentes niveles de atención y proveedores.

Contiene elementos esenciales como la coordinación entre niveles de atención desde la atención primaria hasta la atención especializada y los servicios hospitalarios, donde esta coordinación es esencial para una transición suave del paciente entre diferentes servicios, para así mantener registros precisos y compartir información de manera segura entre los profesionales de la salud asegura una comprensión integral de la historia clínica del paciente, por lo que esto se vuelve crucial para una toma de decisiones informada y una atención coherente, donde todo esto se logra mediante la implementación de programas específicos para el seguimiento de casos, especialmente para pacientes con enfermedades crónicas, contribuye a la continuidad del cuidado, donde incluyen visitas de seguimiento, intervenciones específicas y educación continua para el paciente, con la colaboración entre diferentes profesionales de la salud, como médicos, enfermeros, terapeutas y trabajadores sociales, por lo que es esencial abordar las diversas necesidades de los paciente, mediante una atención coordinada entre profesionales promueve la continuidad y la eficacia del cuidado.²⁰

No obstante la importancia de la garantía de continuidad en los servicios de salud contribuye a una atención más integrada y personalizada, mejorando la calidad del cuidado proporcionado, ya que una atención continua reduce la probabilidad de problemas y complicaciones al permitir la detección temprana de cambios en la condición de un paciente y la implementación oportuna de intervenciones, mediante el empoderamiento del paciente ya que se involucra activamente en su propio cuidado, mediante una comprensión clara de su historial médico y un acceso continuo a la atención, los pacientes pueden tomar decisiones informadas sobre su

salud, reduciendo la redundancia, evitando la repetición de pruebas y promoviendo la utilización eficiente de los recursos, lo que beneficia tanto a los pacientes como al sistema de salud en general, mediante los diferentes desafíos como la transiciones entre niveles de atención o cambios en el proveedor de atención pueden ser momentos críticos y la falta de coordinación en estas transiciones puede resultar en brechas en la continuidad, es por esto que la garantía de continuidad en los servicios de salud es esencial para ofrecer una atención integral y coherente a lo largo del tiempo, donde su implementación exitosa requiere una coordinación efectiva, la colaboración interprofesional y el compromiso tanto de los proveedores de salud como de los pacientes, donde la continuidad no solo mejora la calidad del cuidado, sino que también contribuye a la eficiencia y sostenibilidad a largo plazo del sistema de salud.²¹

El sistema obligatorio de garantía en salud tiene varios beneficios, que en primer lugar, garantiza el acceso equitativo a los servicios de salud, evitando discriminaciones por razones económicas o sociales, además, ayuda a reducir las desigualdades en salud, ya que asegura que todos los ciudadanos tengan la misma oportunidad de recibir atención médica de calidad y también contribuye a mejorar la eficiencia del sistema de salud, al establecer plazos máximos de espera y promover una asignación más efectiva de los recursos disponibles, fortaleciendo la confianza de los usuarios en el sistema de salud, al brindarles certeza y seguridad en el acceso a los servicios de salud que tienen diferentes desafíos en la implementación del sistema obligatorio, siendo uno de los principales desafíos es asegurar la disponibilidad de recursos suficientes para cumplir con las garantías establecidas

que esto incluye contar con suficientes profesionales de salud, infraestructura adecuada y equipos médicos necesarios, para así lograr la coordinación entre los diferentes actores del sistema de salud, incluyendo a los proveedores de servicios, aseguradoras y autoridades de salud, ya que es importante contar con mecanismos de monitoreo y control que permitan evaluar el cumplimiento de las garantías y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.²² En nuestro pensar podemos afirmar que el sistema obligatorio de garantía en salud es una herramienta importante para asegurar el acceso equitativo a servicios de salud de calidad que a través del establecimiento de normas y tiempos máximos de espera, busca proteger y garantizar los derechos de los usuarios del sistema de salud. Aunque su implementación presenta desafíos, sus beneficios son significativos y contribuyen a mejorar la equidad, eficiencia y confianza en el sistema de salud.²³

En Colombia, la regulación de la calidad en los servicios de salud está definida por varias normativas y decretos emitidos por el Ministerio de salud y protección Social. Siendo una de estas el decreto 1011 de 2006 que habla sobre el sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, donde establece las disposiciones generales para la garantía de calidad en el sistema general de seguridad social en salud, en donde Incluye aspectos relacionados con la acreditación de instituciones prestadoras de servicios de salud, la habilitación de servicios, la autoevaluación institucional, entre otros.²⁴ Así mismo el decreto 1441 de 2012, por el Cual se dictan disposiciones Relacionadas con la Implementación del Sistema obligatorio de garantía de calidad del sistema general de seguridad social en Salud donde este decreto complementa el Decreto 1011 de 2006 y

establece disposiciones específicas para la implementación del sistema obligatorio de garantía de calidad (SOGC) en el sistema general de seguridad social en salud, seguido del decreto 780 de 2016 Por el cual se reglamenta la habilitación de los servicios de salud, estableciendo los requisitos y condiciones que deben cumplir las instituciones prestadoras de servicios de salud para operar y garantizar la calidad en la atención y el decreto 3523 de 2009, el Cual reglamenta la certificación de centros de atención de urgencias y la certificación de centros de atención de urgencias móviles que presten el servicio de atención prehospitalaria en los niveles de responsabilidad que se determinan estableciendo los criterios y requisitos para asegurar la calidad en la prestación de servicios de urgencias y por ultimo el decreto 3950 de 2009, el Cual se reglamenta el régimen de inspección, vigilancia y control de los establecimientos que prestan servicios de salud asegurando el cumplimiento de las normativas y la garantía de calidad en la atención.²⁵

En nuestro punto de vista la atención en los servicios de salud es una prioridad fundamental para garantizar la calidad de la atención médica y la satisfacción del paciente por lo que se deben realizar pautas, iniciando en un enfoque en el paciente con una comunicación empática ya que nos permite fomentar una comunicación abierta y empática con los pacientes, escuchando sus preocupaciones y mostrando comprensión, mediante la participación del paciente involucrando a los pacientes en la toma de decisiones sobre su atención y tratamiento, respetando sus preferencias y valores, ya que esto nos permite optimizar el tiempo de espera tanto en la recepción como en las consultas médicas, contribuyendo a una atención más eficiente para así utilizar sistemas de gestión de citas que minimicen las demoras y

faciliten la coordinación de la atención y así mismo proporcionar capacitación constante al personal en habilidades de comunicación efectiva y empatía, para garantizar que el personal médico y de enfermería esté actualizado en las últimas prácticas clínicas y pautas de atención.²⁶ No obstante implementar sistemas de historias clínicas electrónicas para mejorar el acceso a la información del paciente y la coordinación entre los profesionales de la salud, para así establecer sistemas efectivos para recopilar comentarios de los pacientes y utilizar esta información para realizar mejoras continuas, desarrollando procedimientos claros y efectivos para abordar y resolver las quejas de los pacientes de manera rápida y justa, adoptando un enfoque holístico hacia la atención médica, considerando no solo los aspectos físicos, sino también los emocionales y sociales, estas pautas pueden servir como punto de partida para mejorar la atención en los servicios de salud, por lo que la adaptación y personalización de estas estrategias según las necesidades y características específicas de cada entorno de atención médica son esenciales para lograr mejoras sostenibles.²⁷

Podemos concluir que la calidad en la atención médica es un pilar fundamental para el bienestar de los pacientes y la efectividad del sistema de salud, sin embargo, en ocasiones, se observa una incoherencia significativa entre la calidad esperada y la calidad observada en los servicios de salud, debido a que la calidad esperada en la atención médica representa el nivel ideal de servicio que los pacientes y la sociedad anticipan recibir, por otro lado, la calidad observada es la realidad tangible de la atención proporcionada, ya que las brechas entre estas dos dimensiones revelan desafíos fundamentales en la entrega de servicios de salud, que la incoherencia

presente entre lo esperado y lo observado se convierte en un desafío crucial que requiere atención médica para así cerrar las brechas y no solo mejorar la experiencia del paciente sino además la sostenibilidad de la salud pública, ya que el compromiso con estrategias permite abordar los factores contribuyentes y promuevan una atención médica integral es esencial para garantizar que la calidad esperada, por lo que esta puede tener diferentes causas y debe abordarse mediante medidas que mejoren la comunicación, establezcan estándares de calidad claros y promuevan la educación y la concientización sobre los servicios de salud.²⁸⁻²⁹

No obstante, La calidad en la atención de salud es esencial para garantizar resultados positivos y seguros para los pacientes, sino que va más allá de la mera curación de enfermedades, implica un enfoque integral que abarca la prevención, el diagnóstico preciso, el tratamiento efectivo y la atención centrada en el paciente, y que puede estar intrínsecamente ligada a la equidad en el acceso a servicios médicos de alta calidad, independientemente de la ubicación geográfica, el estatus socioeconómico o cualquier otra disparidad, donde el mejoramiento continuo de la calidad en la atención de salud es un imperativo ético y profesional, haciendo que la implementación de estrategias integrales, la inversión en tecnología, la capacitación del personal y la participación activa del paciente son componentes esenciales de este proceso, ya que al abordar desafíos y consideraciones éticas, podemos avanzar hacia sistemas de salud más eficientes, equitativos y centrados en el paciente, garantizando que cada individuo reciba la atención de calidad que merece, siendo reconocida la calidad en la atención de salud no solo como un simple objetivo, sino como un compromiso ineludible con la salud y el bienestar de

la sociedad en su conjunto, siendo la adopción y aplicación de estándares algo fundamental en este proceso ya que se basa en protocolos proporcionando una guía clara para la prestación de servicios de salud, ya que estos estándares pueden abordar desde procedimientos clínicos hasta la gestión de la información del paciente, superando las desigualdades en el acceso a la atención de calidad , abordando barreras geográficas, económicas y sociales para garantizar que todos tengan acceso a servicios médicos de alta calidad, mediante la integración efectiva de sistemas de salud fragmentados es crucial y la coordinación entre diferentes niveles de atención y proveedores es esencial para proporcionar una atención continua y sin fisuras, para así tener un servicios de atención con equidad, justicia y respeto a la autonomía. ³⁰

Ante la incoherencia entre la calidad esperada y observada en los servicios de salud, como profesional de enfermería, se recomienda participar activamente en revisiones de calidad, colaborar en la elaboración de protocolos, promover la educación continua, facilitar la comunicación efectiva en el equipo de salud, integrar la retroalimentación de pacientes, establecer indicadores específicos de calidad y participar en equipos interdisciplinarios para abordar desafíos y mejorar la coherencia en la atención al paciente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

1. Campos-Navarro R, Afganis-Jurez EN, Torrez D. Calidad de los servicios de medicina familiar según adultos mayores del sureste de la ciudad de México. Arch Med Fam [Internet]. 2019 [citado el 27 de noviembre de 2023];8(2):131–6.

Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=8466>

2. Cano SM, Universidad CES, Giraldo A, Forero C, Universidad del Valle, Universidad de Antioquia. Concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención, Medellín, Colombia. Rev Fac Nac Salud Pública [Internet]. 2018 [citado el 27 de noviembre de 2023];34(1):48–53. Disponible en:

<https://revistas.udea.edu.co/index.php/fnsp/article/view/19646>

3. Compean-Dardón MS, Pérez-Salgado D, Staines-Orozco MG, Ortiz-Hernández L. Factores sociodemográficos asociados a la satisfacción con los servicios públicos de salud entre personas con VIH/SIDA. Gerenc Políticas Salud [Internet]. 2019 [citado el 27 de noviembre de 2023];13(26). Disponible en:

<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/9315>

4. Delgado Gallego ME, Vázquez Navarrete ML, de Moraes Vanderlei LC. Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. 2018 [citado el 27 de noviembre de 2023]; Disponible en:

<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/25952>

5. Díaz C, Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos 2019. (Col) [Internet]. Redalyc.org. [citado el 27 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2738/273849945008.pdf>

6. Fernández-López JA, Fernández-Fidalgo M, Cieza A. Los conceptos de calidad de vida, salud y bienestar analizados desde la perspectiva de la Clasificación Internacional del Funcionamiento (CIF). Rev Esp Salud Publica [Internet]. 2019 [citado el 27 de noviembre de 2023];84(2):169–84. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57272010000200005&script=sci_abstract

7. Berenguer Gouarnaluses M del C, Mediaceja Álvarez NR, Montoya Medina M. Evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica. Medisan [Internet]. 2020 [citado el 27 de noviembre de 2023];18(7):923–7. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014000700006

8. Marcela Pezoa G. Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores Informe Global [Internet]. 2019 [citado el 27 de noviembre de 2023]. Disponible en: https://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf

9. Massip Pérez C, Ortiz Reyes RM, Llantá Abreu M del C, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cub Salud Publica [Internet]. 2018 [citado el 27 de noviembre de 2023];34(4):0–0.

Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es

10. del Carmen Berenguer Gouarnaluses M, ♦lvarez NRM, Medina MM. Evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica. Medisan [Internet]. 2019 [citado el 27 de noviembre de 2023];18(07):946–50. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=51804>

11. Altamirano Requejo N, Chavez Sanchez JC. Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. Servicio de hospitalización medicina. Hospital II-2 MINSA Tarapoto. Agosto - diciembre 2018. Universidad Nacional de San Martín. Fondo Editorial; 2012. Disponible en: <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/138>

12. Larreal AGÁ, Payares BB, Acurero E, Ferrer MA, Briceño A. Satisfacción de los usuarios que acuden a los laboratorios clínicos públicos y privados. Técnica administrativa [Internet]. 2020 [citado el 1 de diciembre de 2023];12(56):3. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5732809>

13. Licenciada EN, Bach L, Cruzado N. “percepciones sobre la calidad de atención del parto en el centro de salud materno perinatal simón bolívar, cajamarca - 2018.” [Internet]. Edu.pe. [citado el 1 de diciembre de 2023]. Disponible en: https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/2302/Tesis_Calidad_Part.pdf?sequence=1&isAllowed=y

14. De F, Humana LS, Paola J, Toledo J. UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA [Internet]. Edu.ec. [citado el 1 de diciembre de 2023]. Disponible en: https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23332/1/JessicaPaola_JimenezToledo%282%29.pdf

15. Unam AF. Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México: un estudio de satisfacción con la atención médica. Aten Fam [Internet]. 2019 [citado el 1 de diciembre de 2023];22(4). Disponible en: https://www.revistas.unam.mx/index.php/atencion_familiar/article/view/52721

16. de Licenciada en Enfermería TPO el TP. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo en el [Internet]. Core.ac.uk. [citado el 1 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/323353258.pdf>

17. Liz A. Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de Moyobamba 2019 [citado el 1 de diciembre de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31286/Apa%C3%A9s_tegui_HL.pdf?sequence=1

18. De G, Calidad LA. INSTITUTO CENTROAMERICANO DE ADMINISTRACION PÚBLICA ICAP PROGRAMA DE MAESTRÍA NACIONAL EN [Internet]. Binasss.sa.cr. [citado el 1 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Propuesta%20medici%C3%B3n%20del%20servicio%20al%20cliente%20y%20an%C3%A1lisis%20de%20la%20calidad%20percibida%20por%2>

[0el%20usuario%20de%20emergencias%20del%20Hosp.%20Dr.%20Enrique%20Baltodano...pdf](#)

19. Velásquez L, Alejandra Ruíz N, Trejo A, Sotelo J. La satisfacción de los usuarios en relación a la [Internet]. Medigraphic.com. 2019 [citado el 1 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane063f.pdf>

20. Veliz Rojas MI, Villanueva Aparco R. Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur (agosto a octubre del 2011). Pontificia Universidad Católica del Perú; 2018. Disponible en: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4657>

21. Torres Samuel M, Vásquez Stanescu CL. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendiun [Internet]. 2019;18(35):57–76. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>

22. Cancari Quispe TC, Herrera Flores G, Caero Miranda D (tutor). Calidad de atención al cliente en los servicios de restaurantería turística de la calle Sagarnaga de la ciudad de La Paz en el año 2011. Universidad Mayor de San Andrés. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Carrera de Turismo; 2019. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/13763>

23. Barragán Becerra Julián Andrés, Moreno M. Claudia María. Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. Enferm. glob. [Internet]. 2019 Ene [citado 2023 Dic 05] ; 12(29): 217-230. Disponible en:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000100011&lng=es.

24. Campos-Navarro R, Afganis-Jurez EN, Torrez D. Calidad de los servicios de medicina familiar según adultos mayores del sureste de la ciudad de México. Arch Med Fam [Internet]. 2006 [citado el 5 de diciembre de 2023];8(2):131–6. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=8466>

25. Cano S. M, Giraldo A, , Forero C. Concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención, Medellín, Colombia. Revista Facultad Nacional de Salud Pública [Internet]. 2020 ;34(1):48-53. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12043924004>

26. Compean-Dardón MS, Pérez-Salgado D, Staines-Orozco MG, Ortiz-Hernández L. Factores sociodemográficos asociados a la satisfacción con los servicios públicos de salud entre personas con VIH/SIDA. Gerenc Políticas Salud [Internet]. 2019 [citado el 5 de diciembre de 2023];13(26). Disponible en: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/9315>

27. Fernández JA, Fernández M, Cieza A. Los conceptos de calidad de vida, salud y bienestar analizados desde la perspectiva de la Clasificación Internacional del Funcionamiento 2019 [citado el 5 de diciembre de 2023]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-5727201000020000

28. Pabón Córdoba ML, Palacio Díaz KI. Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo

Magdalena, periodo 2017-2019. Universidad de la Costa; 2020. Disponible en:
<https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/6423?show=full>

29. Adalberto E. Llinás Delgado, Vista de Evaluación de la Calidad de la Atención en Salud, Un Primer Paso para la Reforma del Sistema [Internet].2019 . [citado el 5 de diciembre de 2023]. Disponible en:
<https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/76/598>

30. Domínguez K. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense [Internet]. 2019 [citado el 5 de diciembre de 2023]. Disponible en:
<https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>