

Gestión de calidad en la atención de urgencias médicas desde la ciencia y la innovación en Holguín

Quality management in the medical emergency care from the science and innovation in Holguin

*Elizabeth Hevia-Carro

**Jorge Luís Guach-Estévez

***Zayda Sánchez-Soca

*Hospital Militar Fermín Valdés Domínguez. Holguín. Cuba. Doctora en Medicina. Máster en Dirección. Especialista de Segundo Grado en Administración de Salud. Investigador Agregado. Especialista principal en gestión de la calidad en Salud Pública.
elihevia@infomed.sld.cu ORCID:

<https://orcid.org/0000-0001-9753-2588>

**Licenciado en Filosofía. Máster en Axiología y Ciencias Sociales. Profesor Auxiliar y Consultante. Universidad de Holguín. Cuba.
jguash@uho.edu.cu ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9583-1362>

***Hospital Militar Fermín Valdés Domínguez. Holguín. Cuba. Licenciada en Psicología. Máster en Orientación Educativa.
zssoca@infomed.sld.cu ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4072-1705>

Resumen

La calidad es una categoría matriz en cualquier actividad humana que se realice. La presente investigación tiene como objetivo valorar, desde una perspectiva multidimensional de ciencia, tecnología e innovación la gestión de calidad del servicio de urgencias en las instituciones de salud de Holguín. Se realizó un estudio descriptivo retrospectivo transversal y de intervención, en el período comprendido entre 2017-2019, con la aplicación de diferentes métodos cuantitativos y cualitativos. Se concluyó que a pesar de existir un sistema de gestión de la calidad, se presentan como debilidades principales, el insuficiente dominio de las reglamentaciones e indicadores, falta adecuar el modelo de capacitación a las necesidades, sobre todo en la parte investigativa y científica. La solución al problema científico se sustenta en la aplicación de la ciencia y la tecnología desde un enfoque interdisciplinar y multidisciplinar que permite una visión integradora de la demanda de solución. Se aporta un sistema de acciones integrado de gestión de la calidad desde la ciencia y la tecnología de salud que permitirá incrementar los niveles de eficiencia en el servicio para la atención médica y su impacto en la calidad de vida de las personas en la provincia.

Palabras clave: Salud; urgencias médicas; gestión; calidad

Abstract

Quality is a paramount category in any human activity ever done.

The current investigation is aimed at valorizing, from a multiple scientific, technological and innovational perspective, the management of quality in the emergency service in healthcare institutions of Holguin. A cross sectioned transversal retrospective and interventional study was performed, form 2017 till 2019, using several qualitative and quantitative methods. Final conclusions pointed that despite the existence of a quality management system, several weaknesses were identified, such as the deficient mastery of regulations and indicators, as well as the need of improving the capacitation model, mainly in the scientific and researching areas. The solution to the scientific problem is based in the application of science and technology from a multidisciplinary and interdisciplinary approach, allowing a more general vision of the requirements of solutions. A system of combined actions of quality management is supplied, based on health science and technology, which will allow increasing the levels of accuracy of the service for a better healthcare and its impact on the local people life quality.

Keywords: Health; health urgencies; management; quality

Introducción

La calidad ha acompañado al hombre en todo el devenir histórico como una cualidad esencial de su desarrollo. Sin ella es imposible la existencia humana.

En los documentos rectores del Partido Comunista de Cuba se establece: El Estado garantiza el derecho de todos a acceder gratuitamente a los servicios de educación y salud, con estándares de calidad internacionalmente reconocidos. (PCC, 2017, p.14)

El problema objeto de análisis constituye un problema social de la ciencia porque posee un amplio grado de generalidad, constituye un reto a la gestión de calidad y sus resultados son aportes a la sociedad. Por la magnitud y sensibilidad del problema se convierte en una necesidad social perentoria para su abordaje y solución desde la ciencia.

El resultado de este análisis favorece la identificación del siguiente problema social de incidencia en la calidad de vida de la población: *¿Cómo perfeccionar la gestión de la calidad en la atención de las urgencias médicas en el sistema de salud de Holguín desde un enfoque integral?*

La solución al problema tendrá una repercusión social porque la formación del trabajador de la salud para su desempeño profesional debe demostrar competencias personales, sociales y profesionales que impacten en la calidad de vida y la satisfacción de la familia como grupos de la sociedad.

Con la presente investigación se pretende perfeccionar el sistema de gestión de la calidad en la atención de las Urgencias Médicas en la salud en Holguín, mediante una proyección estratégica integrada que permita una mejora continua en el servicio desde un enfoque Ciencia Tecnología y Sociedad (CTS).

Lo que permite demostrar la pertinencia del sistema de salud para perfeccionar la gestión de la calidad en la atención de urgencia, a través de objetivos específicos:

1. Valorar la gestión de calidad en la atención médica en el servicio de urgencias médicas desde un enfoque CTS.
2. Evaluar el grado de eficiencia de la atención de urgencias médicas en el sistema de salud en Holguín
3. Comprobar el nivel de satisfacción de los clientes internos y externos con la atención del servicio.
4. Determinar las necesidades de capacitación de los trabajadores e instrumentar acciones en correspondencia con los requerimientos de calidad del servicio.
5. Fundamentar la pertinencia de los recursos disponibles con las necesidades del servicio a partir de los indicadores de calidad establecidos.
6. Elaborar e instrumentar un diseño estratégico integrado dirigido al cambio y la mejora continua en el servicio de urgencias médicas desde los fundamentos de la ciencia, la tecnología y su relación con el entorno social.

Aunque este problema está presente desde la antigüedad en los estudios de salud, es a partir del siglo XX y sobre todo en la segunda mitad y lo que va del XXI que alcanza su mayor relevancia. Dentro de los principales autores en el exterior que han abordado el problema se encuentran: Ruelas, (2014), Sanazaro (2017), Fariñas, (2015), Gilmore & Moraes, (2018), Omachonu & Ross (2016), Donabedian, (2016). En Cuba, varios autores han abordado el tema de la gestión de la calidad en los servicios de salud, entre los que se destacan: Rodríguez (2015), Narey (2015), Gálvez (2014), Ramos (2017), Aldereguía, (2018), Núñez, (2016), Lage (2018), Llanes (2015) y otros. Existen además valiosas experiencias y materiales teóricos de la Organización Panamericana de Salud (OPS) y de la Organización Mundial de Salud (OMS) así como del Ministerio de salud de Cuba. Particular connotación tiene la calidad en salud en los Lineamientos Económicos sociales aprobados en el VII Congreso del Partido (2017), La conceptualización del modelo económico social 2030 (2017) y la Constitución de la República de Cuba (2019).

Los autores comparten el criterio de Llanes y otros (2018), que define la gestión de la calidad como

[...] el conjunto coordinado y sistemático de acciones de planificación, operación, evaluación y mejora, por la Alta Dirección, en todos los eslabones de la organización, dirigidas a establecer la política y objetivos de la calidad, así como los procesos para lograr estos últimos en los niveles pertinentes. Este sistema se centra en las necesidades y expectativas del cliente, para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos legales y reglamentarios aplicables, además de aumentar su satisfacción, las utilidades y/o beneficios previstos, con sentido de sostenibilidad". (p. 128)

Ello significa la relación entre los proveedores del servicio, los clientes y las influencias de las condiciones del entorno a partir de las políticas y normas establecidas y reconocidas en la sociedad.

Los resultados de la presente investigación tienen una amplia aplicación en la preparación de los alumnos de los años terminales de la salud en las carreras de tecnología de la salud, enfermería y medicina, lo que les permite ampliar el perfil de competencias en las especialidades respectivas y de esa manera impactar en la mejora continua en el desempeño en los diferentes campos donde desarrollen su trabajo como profesionales competentes y comprometidos con la salud del pueblo.

Materiales y métodos

Se realizó un estudio retrospectivo, transversal y de intervención en las instituciones provinciales de salud en Holguín con una muestra representativa del universo existente, tanto personal de la salud como pacientes y familiares. La investigación se desarrolló en los años 2017-2019.

Se considera un proyecto de intervención, cuyos resultados ya se aplican en el sistema de salud.

Se utilizaron métodos teóricos como el análisis, la síntesis, el histórico-lógico y las fuentes documentales. Desde el punto de vista empírico, la encuesta, la entrevista, observación, verificación y los grupos focales para la evaluación de la calidad en la atención de urgencias en el sistema de salud. Se aplicó y operacionalizó una matriz DAFO para realizar el diagnóstico el estratégico; se utilizaron métodos científicos para jerarquizar las estrategias de solución. Se realizó una triangulación metodológica de los diferentes métodos y procedimientos utilizados con el objetivo de asegurar la fiabilidad de los resultados a partir de etapas, fuentes, perspectivas y técnicas. Todo ello permitió alcanzar resultados confiables desde el punto de vista científico.

Resultados y discusión

El análisis de los resultados por cada una de las variables que se establecieron en la presente investigación es como sigue:

Análisis de la variable 1 sobre la dirección del proceso de gestión de la calidad:

Mediante el trabajo en el grupo focal multidisciplinario con la participación de los médicos y enfermeras del servicio y el cruzamiento de los resultados con una encuesta a 103 trabajadores que prestan servicio en el área, se arribó a una valoración sobre el cumplimiento de los diferentes indicadores contenidos en la primera dimensión:

- El 83 % considera que en el servicio está instrumentada un sistema de gestión de la calidad.
- El 28 % considera que no siempre se tienen en cuenta en el sistema general de gestión, sus necesidades, motivaciones y expectativas.
- Llama la atención que el 72 % domina la política de calidad imperante, mientras que el 28 % presenta diferente grado de dificultad para definirla. El 9 % no domina los elementos esenciales de los indicadores de calidad.
- El 64 % evalúa de bueno el desempeño del Consejo de Urgencias, mientras que el 21 % sugiere un mayor protagonismo del Círculo de Calidad en el proceso.
- El 41% manifiesta alguna posición relacionada con la resistencia al cambio e identifica el sistema de gestión de la calidad con trámites excesivos y engorrosos.
- El 100% considera que existe un sistema de control de la calidad por la dirección del servicio.

Análisis de la variable No 2 sobre la eficiencia en el servicio de urgencia:

Se realizaron las entrevistas periódicas durante todo el período, al 5% de los 20727 pacientes (1036) del total, que frecuentaron el servicio. Los resultados alcanzados fueron los siguientes:

- El 97% plantea que fueron bien recibidos y atendidos en el servicio.
- El 89 % manifiesta satisfacción con el diagnóstico de la enfermedad que se realizó.
- El 84 % declara haber resuelto el problema con el tratamiento indicado.
- El 92 % consideran sentir seguridad al ser atendidos en el Servicio de Urgencia de las instituciones hospitalarias.
- El 100% manifiesta haber recibido respeto por su intimidad y ética en el servicio.

Análisis de la variable No 3 sobre nivel de satisfacción de los pacientes:

Los principales indicadores que se midieron para la evaluación del grado de satisfacción de los pacientes fueron:

- Relación del paciente con el médico y la enfermera.
- Información sobre su enfermedad.
- Inicio del tratamiento en tiempo.
- Cumplimiento del tratamiento y sus resultados.
- Satisfacción con el tratamiento indicado.
- Calidad y respeto con que fue recibido en el servicio.
- Relación con los técnicos de la salud (laboratorio clínico, Rayos X y otros)
- Intención de repitencia al servicio de ser necesaria.

En general existe consenso en los pacientes en evaluar de forma positiva la atención recibida en el servicio, lo que se demuestra si tenemos en cuenta la sumatoria de los valores de muy satisfecho y satisfecho alcanza el 94,1 % del total.

Las principales insatisfacciones se localizan en los siguientes aspectos: No siempre el lenguaje que se utiliza es claro y accesible a la comprensión de la media de los pacientes, algunos se quejan sobre que no son bien escuchados, a pesar de que se usa el método clínico ante la falta de algunos recursos tecnológicos lo que demuestra las reservas comunicacionales que aún existen por utilizar; se percibe la existencia de demoras en la ejecución de algunos procedimientos por los diferentes servicios. De igual forma se señala como elemento negativo, el no conocer siempre por los pacientes, los derechos que les asiste y las vías para tramitar las insatisfacciones.

Análisis de la variable No 4 sobre preparación del personal y competencias profesionales:

En la muestra investigada de los trabajadores (103), el 91% considera estar preparados profesionalmente para la atención a las urgencias que se presentan y el dominio de los procedimientos básicos en general. No se alcanzan los mismos resultados en la atención a las urgencias oncológicas y geriátricas, donde el 9 % manifiesta la necesidad de una preparación especializada para estos casos.

Evalúan de bueno el sistema de capacitación, aunque recomiendan (61%), que deben disponer de más tiempo y opciones de superación, incluyendo mayor rapidez de la información científica que circula hoy en el mundo sobre las urgencias y otros procesos afines. Se declaran como los valores principales que se poseen los siguientes: responsabilidad (91%), sensibilidad (79%), humanismo (81%), profesionalidad (84%), consagración (83%).

Es política y firme compromiso de la dirección de las instituciones de salud en Holguín, brindar los servicios con elevada calidad, en correspondencia con la buena práctica profesional y asegurando confianza, seguridad, credibilidad y confidencialidad en los resultados. La direcciones aseguran que su Política de Calidad es comunicada, entendida por los trabajadores, se encuentra a disposición de las partes interesadas y es revisada para su mejora continua, contando con:

- El proceso de implantación por etapas, de los requisitos establecidos, que garantizaran un sistema de Gestión de Calidad, que tiene como objetivo la mejora continua de los servicios y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.
- Una base de equipamiento e instalaciones con los requisitos técnicos necesarios.
- Procedimientos para el trabajo debidamente validados.
- Evaluación sistemática a las diferentes etapas con comunicación estrecha con los clientes, sobre la base de principios éticos y profesionales que mantengan la retroalimentación adecuada para mejorar el trabajo.

A partir de los resultados de la investigación en diferentes instituciones hospitalarias de la provincia Holguín se definieron los objetivos para dar solución al problema planteado en la presente investigación.

Objetivos de gestión de la calidad para dar solución al problema:

- Fortalecer el trabajo del sistema de gestión de calidad, que permita identificar y solucionar el 80% de las fallas que afectan la calidad de la prestación de los servicios, cumpliendo con las etapas previstas en el programa.
- Garantizar la protección al consumidor del servicio de salud, que permita obtener más del 95% de índice de satisfacción.

- Identificar e incrementar la capacitación y superación del capital humano, según las exigencias para el cumplimiento de las funciones.
- Alcanzar el cumplimiento de más del 95% de los indicadores de calidad establecidos para el funcionamiento eficiente.

Para operacionalizar las dimensiones anteriores en los servicios de salud, la garantía de la calidad, se entenderá como el conjunto de acciones sistematizadas y continuas dirigidas a prevenir y/o resolver oportunamente problemas o situaciones que impidan otorgar el mayor beneficio posible o que incremente los riesgos a los pacientes a través de monitoría, evaluación, diseño, desarrollo y cambio organizacional.

La definición operacional constituye en consecuencia el concepto de gestión de calidad. En otras palabras la función de gestión, gerencia o dirección en una organización hacia la calidad está constituida por la forma en la que el directivo y otros actores decidan combinar los diferentes elementos que dan sustento a la definición operacional.

La evaluación y monitoría por sobre los otros elementos constituye una estrategia de aseguramiento el cual establece estándares explícitos susceptibles de ser verificados periódicamente lo cual asegura un nivel de calidad. En varios países como Estados Unidos y Canadá, esa verificación conduce a la acreditación con lo cual se conforma el nivel de aseguramiento que ha alcanzado esa institución.

La gestión de urgencia del hospital se organiza de acuerdo a las necesidades de la población militar y civil que acude al centro, responsabilizándose el personal médico con la atención de los mismos, de pacientes ingresados en la sala de observación y aquellos casos hospitalizados que requieran de su atención en ausencia del personal médico de los servicios.

La piedra angular de la organización de la asistencia al paciente, está determinada por el principio básico de que todo paciente enfermo o lesionado (real o supuestamente) que acuda o sea remitido, sin una planificación previa para la solución de su problema de salud, se considera una urgencia. Este criterio permite la detección de la enfermedad en un período inicial y garantiza una rápida y efectiva protección y restauración de salud de los pacientes.

La instrumentación de los cambios estratégicos dirigidos al perfeccionamiento del sistema de la gestión de la calidad en urgencia a través de las estrategias seleccionadas y operacionalizadas en los factores críticos, los objetivos estratégicos, las acciones estratégicas, los criterios de medidas y los planes de

acción con la participación del personal médico, paramédico y sobre todos los clientes externos, mejoró sustancialmente el servicio, en un sector vital para el desempeño del hospital.

La aplicación de los procedimientos establecidos en las normativas e indicaciones, los necesarios cambios que se deben producir en el sistema de capacitación, comunicación, en la cultura organizacional de la institución, la motivación, la atención a los problemas y necesidades de los trabajadores, la instalación y uso eficiente de nuevas tecnologías para el diagnóstico, el seguimiento personalizado a los pacientes y una mayor participación de ellos, de los familiares y los trabajadores en la valoración e instrumentación de los cambios dirigidos a la excelencia en el servicio, son matrices que rigen la evolución futura del desempeño.

Lo anterior será posible, en la medida en que todos los trabajadores interioricen las prioridades del perfeccionamiento y a la vez se eleve el protagonismo consciente en la autoresponsabilidad, la autogestión, la autodirección y el autoliderazgo y el sentido de pertenencia de todos, en función del objetivo institucional y de la atención médica del servicio de urgencias.

Los resultados alcanzados en la presente investigación se corresponden con otros similares ocurridos en el país. (Ramos Domínguez, 2015).

PLAN DE ACCIÓN PARA INSTRUMENTAR LAS ESTRATEGIAS DE MEJORA:

Tareas	Fecha	Responsable	Evaluación
1.- Determinación de las Necesidades de Capacitación al 100% de los trabajadores y garantizar el adiestramiento.	Permanente	R. Humanos	Aplicación de DNA
2.- Elaborar y ejecutar el Plan de capacitación de acuerdo a las necesidades identificadas a partir de las competencias necesarias.	Permanente	JVD. docente	Evaluación del cumplimiento del Plan
3.-Lograr el comprometimiento del personal en el desarrollo de valores compartidos.	Permanente	Instructor político y jefe de servicio	Talleres
4.- Desarrollar una línea de investigación que permita desplegar el	Marzo	Vice dirección docente y CECA,	Plan de ciencia y técnica y de

programa de innovación científica y tecnológica.		ANIR	generalización.
5.-Mejorar las condiciones de trabajo y el capital emocional y ético: Elaborar el manual de SST.	Permanente	Técnico de seguridad y salud del trabajo	Cumplimiento del cronograma de implantación del sistema de gestión de calidad.
6.-Realizar evaluación del desempeño de los auditores.	Semestral	J' Dpto de Calidad	Evaluación del desempeño
7.-Establecer indicadores que midan el desempeño del trabajador.	Semestral	R. Humanos,	Evaluación de desempeño
8.-Garantizar la comunicación como sistema. Evaluar su cumplimiento y efectuar diagnóstico periódico sobre su funcionamiento.	Permanente	Vice Dtores y Jefe de comunicaciones.	Encuestas

Fuente: Elaboración propia.

Formas de evaluación de las acciones contenidas en el plan de acción:

- Encuentro sistemático con los clientes a través de un Programa de Satisfacción.
- Auditorias sistemáticas de calidad.
- Control de procesos.
- Control permanente en Comités de Evaluación de la Calidad.
- Análisis periódico de las no conformidades en el Departamento de Calidad.
- Análisis en los Consejos de Dirección.
- Análisis de la implantación del sistema de gestión de la calidad en el grupo gestor, el grupo de perfeccionamiento y el Responsable de la Dirección.

La instrumentación de los cambios dirigidos al perfeccionamiento del sistema de la gestión de la calidad en urgencia a través de las estrategias seleccionadas y operacionalizadas en los factores críticos, los objetivos estratégicos, las acciones estratégicas, los criterios de medidas y los planes de acción con la participación del personal médico, paramédico y sobre todos los clientes externos, permite en el

presente y se deberá mejorar en el futuro el servicio, en un sector vital para el desempeño del hospitalario

La aplicación de los procedimientos establecidos en las normativas e indicaciones, los necesarios cambios que se deben producir en el sistema de capacitación, comunicación, en la cultura organizacional de la institución, la motivación, la atención a los problemas y necesidades de los trabajadores, la instalación y uso eficiente de nuevas tecnologías para el diagnóstico, el seguimiento personalizado a los pacientes y una mayor participación de ellos, de los familiares y los trabajadores en la valoración e instrumentación de los cambios dirigidos a la excelencia en el servicio, son matrices que rigen la evolución futura del desempeño.

Conclusiones

Se afianza de forma paulatina pero sostenida, un proceso de gestión de la calidad en la atención de urgencias a partir de un enfoque interdisciplinar, que enfrenta como debilidades, el insuficiente dominio de las reglamentaciones e indicadores, así como factores de índoles subjetivos relacionados con la resistencia al cambio y la aplicación de los principios científicos y las tecnologías disponibles.

La eficiencia en el servicio es alto de acuerdo a las condiciones hospitalarias, lo que se demuestra en los resultados para la solución de las urgencias, no obstante aún existen posibilidades de mejora en la aplicación de los procedimientos tecnológicos específicos del sistema de gestión y la atención personalizada así como una mejor comunicación con los pacientes.

El nivel de satisfacción de los pacientes con el servicio se valora de bueno, aunque existe un margen de casi un 30% donde los indicadores se pueden mejorar. Las principales insatisfacciones de los trabajadores se reflejan con las condiciones de trabajo, la calidad de la comunicación vertical y horizontal y la atención a sus problemas de forma permanente. Todo ello afecta la motivación y la intención de permanencia en la institución en una parte de los mismos lo que impacta en el clima organizacional.

El Sistema de Capacitación vigente para los trabajadores necesita particularizar en las competencias y procedimientos específicos para el servicio a partir de la innovación y el cambio sustentado en los principios de la ciencia y las tecnologías.

El diagnóstico estratégico y las proyecciones establecidas en la presente investigación y su introducción, han demostrado la pertinencia de la solución científica propuesta, a partir de un mayor involucramiento de los clientes internos y externos en todo el proceso de toma de decisiones, del tratamiento de sus necesidades, motivaciones y expectativas.

Referencias bibliográficas

- Aldereguía Jiménez, H. (2018). *La gestión de la calidad en urgencias médicas*. La Habana: Ciencias Médicas.
- Conceptualización del modelo de desarrollo hasta el 2030 en Cuba*. (2017). La Habana: Editora Política.
- Constitución de la República de Cuba*. (2017). La Habana: Editora Política.
- Donabedian, A. (2016). *Evaluación de la calidad en la atención médica. Investigación de los servicios de salud*. México: Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología y Servicios de Salud.
- Fariñas, P. L. (2015). *La gestión como proceso multidimensional en salud*. España, Madrid: Editora de Ciencias Médicas.
- Gálvez González, G. (2014). *La calidad integral en la gestión de las urgencias médicas*. La Habana: Ciencias Médicas.
- Gilmore, C. & Moraes, N. H. (2018). *Gerencia de la calidad, Gerencia en salud*. t. I. La Habana: MINSAP.
- Lage Dávila, A. (2018). Ahora es cuando más necesitamos de la ciencia. Editorial Academia. La Habana, Cuba, Página 19.
- Lage Dávila, Agustín (2017). En el Día de la Ciencia cubana: ¿Una empresa estatal socialista de Alta Tecnología? Editorial Academia. La Habana, Cuba, Páginas 7-8.
- Lineamientos Económicos sociales aprobados por el VII Congreso del Partido Comunista de Cuba*. (2017). La Habana: Editora Política.
- Llanes Font, M. (2015). *Tecnología para la gestión integrada por procesos de los sistemas normalizados. Aplicación en organizaciones del turismo en Gaviota Holguín*, (Tesis doctoral). Universidad de Holguín, Holguín.

- Llanes Font, M., Moreno Pino, M. R., & Lorenzo Llanes, E. J. (2018). *Sistema de Gestión de la Calidad Contexto de la Organización y Liderazgo ¿Qué y cómo hacer?* Holguín: Conciencia ediciones.
- Omachonu, M. & Ross, F. (2016). *Gestión de procesos desde un enfoque organizacional*. Barcelona: Editora Granica.
- Núñez Jover, J. (2016). *Notas sobre Ciencia, Tecnología y Sociedad en Cuba (2015)*. Universidad Federal do Rio de Janeiro, Instituto de Economía. Brasil.
- Núñez Jover, J. (2017). *La ciencia y la tecnología como procesos sociales. Lo que la educación científica no debería olvidar*. La Habana: Editorial UH.
- Ramos Buendía, D. (2017). *Control de la calidad de atención de salud*. La Habana: Ciencias Médicas.
- Ramos Domínguez, B. N. (2015). *Control de la calidad de la atención de salud*. La Habana: Ciencias Médicas.
- Rodríguez Castellanos, C. (2015). *Una visión de la ciencia en cuba. Pasos y caminos*. La Habana: Científico Técnica.
- Ruelas, B, E. (2014). *Círculos de calidad como estrategia de un programa de calidad de la atención en IMPER*. *Revista Salud Pública de México*, 32, (2): 208-22.
- Sanazaro. P. J. (2017). *Verificación de la calidad en medicina*. *Simposio Internacional de calidad de la atención de salud*, p. 33-37. OMS. Suiza.