

**MODELO “PLURAL-INTEGRAL” DE ATENCION PRIMARIA A LA SALUD  
ENFOCADO A LA SATISFACCION DEL USUARIO**

**“PLURAL-COMPREHENSIVE” MODEL OF PRIMARY HEALTH ATTENTION  
FOCUSED IN THE USER’S SATISFACTION**

---

Recibido: 25/01/2013

Aceptado: 01/04/2013

JOSÉ DE JESÚS JAIME GUZMÁN

*Médico adscrito al servicio de Epidemiología del  
Hospital General de Zacatecas, México*

JOSÉ G. VARGAS-HERNÁNDEZ

*Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas  
Universidad de Guadalajara*

**Resumen**

El presente trabajo tiene como finalidad proponer la implementación de un Modelo de Atención Primaria a la Salud en México enfocado a la satisfacción del usuario que agilice el ingreso de las personas a estos servicios y garantice su satisfacción. Para esto, se llevó a cabo una revisión y análisis crítico de bibliografía sobre el tema para mejorar la propuesta. En cuanto a los hallazgos, en diversos países se están implementando sistemas de atención a la salud orientados a la Atención Primaria y están obteniendo mejores resultados sobre la salud de su población y son más eficientes. Se concluye, que para mejorar la calidad de la Atención Primaria a la Salud (APS) en México, se propone la implementación de un Modelo Plural-integral que permita la libre elección del médico o sistema de atención que el paciente o su familia decida, que cuente con financiamiento público o mixto según el caso y cuente con una garantía de calidad técnica certificada.

**Palabras clave:** atención primaria la salud, calidad de la atención, satisfacción de usuarios

**Abstract**

This paperwork aims to propose the implementation of a Health Primary Attention Model in Mexico oriented to the costumers’ fulfillment which can accelerate the access of people to these

services and ensure the satisfaction. A review and critical bibliography analysis was carried out on the topic to improve the proposal. In relation to the discoveries, in several countries, Health Attention Systems oriented to Primary Attention have been implemented achieving better results in the health of their population efficiency. It has been concluded that in order to improve the quality of Primary Health Care (PHC) in Mexico, it has to be proposed the application of a plural-complete model which can allow the free choice of a doctor or the health care system that either the patient or the family decides as well as public financing or mixed program, depending of the case, and to count on a certified technical quality assurance.

**Keywords:** Primary health care, quality of care, satisfaction of users.

JEL: I11, I12, I15, I16.

### Introducción

Con el propósito de proponer una estrategia que permita mejorar la satisfacción de los usuarios de los servicios de Atención Primaria a la Salud (APS) en México, se considera necesario lograr una mayor flexibilidad en el acceso al sistema mediante la utilización de un Modelo orientado a la satisfacción de los usuarios, que por un lado agilice el ingreso de las personas a estos servicios y por el otro garantice un estándar de calidad y aumente su nivel de satisfacción. Por lo tanto se realizó una revisión de la información existente acerca del tema que permita introducirse en él y generar una propuesta que cambie los paradigmas establecidos al respecto de la tradicional oferta de los servicios de APS en el país.

La APS es la vía de entrada más importante al Sistema Nacional de Salud y el hecho de que sea factor de satisfacción de quienes acceden a ella es un indicador de la

calidad con la que se otorga este servicio en las diversas instituciones que lo integran. El actual modelo de APS, existente en México es otorgado principalmente por las instituciones de Seguridad Social (Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) e Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado (ISSSTE), Petróleos Mexicanos (PEMEX), Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA), y para quienes no cuentan con seguridad social existen la Secretaría de Salud (SSA) y el programa IMSS oportunidades.

Se considera que los sistemas de atención a usuarios, en especial respecto a la salud, presentan diversas oportunidades de mejora. Ya que en los diferentes espacios de contacto de los pacientes con los servicios, puede surgir un número importante de insatisfacciones, ya sea con el tiempo de espera, con el trato recibido, o con el diferimiento de la atención especializada, la cual puede llegar a retrasarse de dos a tres meses e incluso en algunos casos por mayor

tiempo (Ramírez-Sánchez, Nájera-Aguilar y Nigenda-López, 1998).

Para ilustrar lo anterior, en un estudio llevado a cabo en unidades de medicina familiar del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el 2007, se observó que en una unidad de salud donde la atención de primer contacto se realizaba con cita previa concertada telefónicamente hasta en el 85% de los casos, se logró un 66% de usuarios satisfechos con la atención recibida por el médico familiar y el 68% con el tiempo de espera, mientras que en otras unidades donde solo el 28% de usuarios habían realizado cita telefónica previa; la satisfacción con la atención del médico familiar fue de 48% y con el tiempo de espera el 34% (Colunga, López, Aguayo y Canales, 2007). Este bajo porcentaje de derechohabientes satisfechos, se considera es propiciado por la manera en que se desempeñan los servicios, su forma de organización y la capacidad resolutoria de los mismos, propiciada a su vez por el tiempo disponible por médico para la realización de las consultas y el tipo de estandarización de las mismas.

### **Antecedentes**

La atención primaria a la salud, es el foco más importante del sistema de salud y su primer contacto de atención, acercando el máximo posible la atención sanitaria al lugar donde las personas viven y trabajan (Loyola, 2005). La atención preventiva de la salud y las pruebas de escrutinio para la detección y el tratamiento temprano de las enfermedades,

se llevan a cabo en su mayor parte, en los Centros de APS. Estos centros, a los que las personas acuden espontáneamente, también son los proveedores más importantes de manejo y cuidado continuos. Se estima que 80% de los cuidados de salud se prestan en el nivel comunitario y de primer contacto, donde los centros de APS constituyen la base del sistema de atención sanitaria. Los centros de APS son el frente de la atención de salud y, por tanto, son lugares que cumplen la función de proveer los contactos iniciales, prolongados y continuos de los pacientes.

El gobierno de México, creó el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en 1943 con el propósito de proteger la salud de los trabajadores empleados en el sector formal de la economía, el objetivo final de dicha estrategia era el otorgar cobertura al 100% de la población con este sistema hacia finales del siglo XX, sin embargo la máxima cobertura lograda ha sido de alrededor del 50% de la población del país. Para principios de los ochentas las autoridades de salud daban a conocer que más de 10 millones de mexicanos carecían de acceso a servicios formales de salud, que la mitad de la población utilizaba servicios públicos de salud y no de seguridad social (Nigenda, 2005). A pesar de lo anterior, la expectativa de vida en México se incrementó de 65 a 75 años en los últimos 20 años, la mortalidad materna se redujo, así como también la mortalidad infantil.

Por otra parte la estructura segmentada del sistema de salud en México ha sido un obstáculo para lograr las metas de cobertura sobre todo debido a la competencia existente

por los fondos para cubrir poblaciones no aseguradas. El gobierno federal canaliza 2.4 veces más recursos per cápita a la población cubierta por la seguridad social que a la población atendida en la Secretaría de Salud. Esto refleja la política corporativista creada en los años cuarenta que privilegiaba la prestación de servicios a la población en base a su capacidad de estar formalmente empleada (Nigenda, 2005).

En la actualidad, las instituciones públicas de atención a la salud y de seguridad social, enfrentan problemas de suficiencia de recursos financieros y humanos para realizar sus actividades, para ejemplificar lo anterior en lo que se refiere a la distribución del gasto en salud es de llamar la atención que del total de este el 15% se destina para las necesidades de salud del 40% de la población que está social y económicamente marginada y en comparación se destina un 48% del mismo para atender al 10% de la población la cual tiene poder de compra (Arredondo López y Recaman Mejía, 2003).

La estrategia denominada atención primaria a la salud está basada en las resoluciones de la conferencia de Alma Ata, Rusia, celebrada el año de 1977 y que fundamentaba la meta de la Organización Mundial de la Salud, "Salud para todos en el año 2000" (Hoskins, Kalache, y Mende, 2005; Álvarez Alba, 1991; 65). Las principales características de la APS deben ser: Promoción de la salud, incremento de las acciones preventivas, atención a los padecimientos más frecuentes y endémicos, suministro de alimentos y medicamentos,

salud materno infantil, planificación familiar, adiestramiento y capacitación del personal, trabajo en equipo, participación activa de la comunidad, tecnología adecuada y de bajo costo, ampliación de la cobertura e integración de servicios de salud y promoción del saneamiento ambiental básico.

Hasta hoy, los programas de extensión de cobertura no han sido capaces de ampliar la oferta de servicios y la estructura del sistema de salud, la cual involuntariamente, ha reforzado la inequidad a los diversos segmentos sociales, sobre todo a los menos favorecidos económicamente, especialmente en la distribución de los recursos financieros, los que ya de por sí, son menores al promedio existente en América Latina y el Caribe que dedica en promedio el (7%) del producto interno bruto (PIB) para la salud, mientras que en México apenas se llega al (5.6%) (Nigenda, 2005).

Se considera que los países que cuentan con un sistema sanitario orientado hacia la Atención Primaria a la Salud tienen mejores resultados sobre la salud de la población y son más eficientes (Pujol Rivera, Gené Baída, Sans Corrales, Sampietro-Colom, Pasarín Rua, Iglesias-Pérez, Casajuana-Brunet y Escaramis-Babiano, 2006). Las tendencias actuales de la APS implican la posibilidad de elegir al médico o sistema de atención primaria que se prefiera como podría ser en Francia o Alemania y esto precisamente se relaciona con una estrategia de mejora de la atención primaria. Ortun y Gérvas (1996, p:97) consideran que: "la eficiencia sanitaria y económica de la AMP se basa,

conceptualmente, en la longitudinalidad y el papel de regulador del flujo de pacientes de la AMP y en la visión integral del paciente”.

El médico familiar actúa como un regulador del flujo de pacientes para la utilización de los servicios especializados en países como Canadá, Dinamarca, Finlandia, España, Holanda, Irlanda, Italia, Noruega, Portugal y el Reino Unido. Se destaca así, la importancia de recuperar la visión global de los pacientes y la interacción entre la atención general y la especializada facilitando la interconsulta médico-médico.

### **Modelo plural de atención primaria a la salud**

Lara Di Lauro (2011), lo define como la reforma del sistema de salud que se basa en los principios de universalidad, solidaridad y pluralismo, para así perseguir los propósitos de equidad, calidad y eficiencia. Organizándose por funciones y no por grupos sociales. Separando las funciones de regulación, financiamiento y prestación. Buscando la eficiencia y la calidad de la atención, además de fomentar la participación de los usuarios en su propia atención.

Así, la modulación se convierte en la misión medular de la Secretaría de salud, el financiamiento es la responsabilidad central de la seguridad social, ampliando ésta a los seguros privados, la función de articulación se volverá explícita a través de la administración de los pagos y la coordinación de las redes de proveedores, por medio de las ISES; finalmente la prestación de servicios quedará

abierta a un esquema plural de instituciones públicas, de la sociedad civil y privadas. A fin de mejorar la satisfacción de la población y de dar incentivos al buen desempeño de los prestadores, debiéndose reconocer la libertad de elección por parte de los usuarios.

### **Interrupción del círculo vicioso de la mala atención primaria**

Los países que han roto este círculo vicioso, como Dinamarca, Holanda y el Reino Unido, iniciaron con la creación de una asociación profesional de médicos generales y familiares poderosa que se insertó en las universidades y consiguió formación de posgrado que se volvió obligatoria para la profesión. Con la ayuda de reglamentaciones que establecen al médico general-familiar como filtro y coordinador, regulando el acceso a los especialistas, la atención médica primaria constituye la base principal del sistema sanitario de los países mencionados. En estos casos el médico familiar, tiene gran reconocimiento, está razonablemente bien pagado lo que genera que existan candidatos para el ejercicio de esta profesión de buena calidad y la población está ampliamente satisfecha con sus servicios (Ortun y Gérvás, 1996).

Existen casos como el de Canadá donde, el funcionamiento y los costos tienen elementos de control por parte del gobierno federal sobre el gobierno provincial; el gasto en salud se ha mantenido en el 8.6% del PIB en 1997. Con un gasto anual per cápita de \$ 1,836.00 dólares americanos. Respecto al mecanismo de pago, como ya comentamos,

los médicos son pagados por el seguro de salud provincial, principalmente mediante la forma de pago por servicio. La atención médica es de financiamiento público, pero de prestación privada. Se basa en los médicos de atención primaria, y ellos constituyen el primer contacto formal de los usuarios con el sistema. El 60% de los médicos en activo en el país, son médicos de atención primaria. Usualmente trabajan en consultorios privados, en las comunidades y tienen un alto grado de autonomía.

Los canadienses generalmente van al médico o a la clínica de su elección. Deben presentar su tarjeta de seguro vigente para recibir la atención que les permite el seguro, de tal forma que no necesitan pagar copagos, deducibles o primas (De los Santos Briones, Garrido Solano y Chávez Chan, 2004). Otro caso interesante de comentar lo representa el Sistema de Salud de Cuba el cual, en la década de los ochenta impulsó el modelo de atención primaria a la salud, con el Plan Médico y Enfermera de Familia, que es el protagonista de la estrategia de salud en este país. Este sistema nacional de salud, cuenta con una red de instituciones de fácil acceso que brinda cobertura al 100% de la población. La prestación se enfoca principalmente en la atención primaria a la salud basada en el Modelo del Médico y la Enfermera de Familia (MEF), que actualmente cubre el 94% de la población. Se establece un consultorio de MEF por cada 600 a 700 habitantes y en determinados centros de trabajo o estudio (De los Santos y Cols, 2004, López, Morales, Lara, Martínez, Lau, y Soler, 2009).

### **Satisfacción del usuario/a como medida de calidad de los servicios de salud**

Dentro de los indicadores de la calidad que miden resultados, y al cual se le otorga cada vez mayor importancia, se incluye la satisfacción del paciente con la atención recibida, ya que la satisfacción representa la experiencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene una persona con respecto a algo. Si se pretende ofrecer servicios de mayor calidad y formar instituciones de excelencia, entonces, la evaluación de la satisfacción de los usuarios, familiares y proveedores se convierte en una tarea permanente y dinámica que aporta datos de cómo se está y que falta para llegar a cumplir las expectativas de unos y otros (Massip Pérez, Ortiz Reyes, Llanta-Abreu, Peña Fortes, y Infante Ochoa 2008). Una herramienta muy valiosa para conocer la satisfacción de los usuarios son las encuestas, porque proporcionan información sobre la satisfacción de los usuarios en cuanto al trato recibido y permiten fijar o ajustar los objetivos a lograr con las mejoras llevadas a cabo.

La orientación de los servicios hacia las demandas de quienes los utilizan está cada día más presente en las propuestas de profesionales, gestores y planificadores en el ámbito sanitario. En este sentido, el análisis de la opinión de los usuarios incorpora las perspectivas de los ciudadanos en el marco global de la evaluación de los programas de salud (Massip y cols. 2008). La cita previa

en el primer nivel de atención, puede resultar de beneficio para la satisfacción del usuario ya que pretende disminuir el tiempo de espera de los pacientes y generar una mayor satisfacción del usuario con la atención recibida. Colunga, López, Aguayo, y Canales (2007), Serrano Del Rosal y LorientArin (2008), encontraron que algunos especialistas en el tema han mostrado la alta correlación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio, lo que implica la necesidad del conocimiento de la primera para poder conocer mejor y aumentar la segunda.

Una vez conocida la satisfacción en cada dimensión del servicio que se recibió, puede determinarse, cómo éstas contribuyen a la configuración de la satisfacción global. En un primer momento, podría decirse que la satisfacción global es una suma de todas las satisfacciones parciales, pero ¿todas las dimensiones pesan igual a la hora de configurar la satisfacción global?, en realidad, la respuesta a esta pregunta, de no estar sustentada por la realidad empírica, no sería nada más que una hipótesis o supuesto teórico de partida (Serrano Del Rosal y LorientArin, 2008). Si bien algunos análisis realizados previamente, concluyeron que de estas tres variables, la de recomendación del centro es la más importante para ser considerada como de satisfacción global con los servicios de atención primaria. Se pueden agrupar los indicadores en tres:

- Satisfacción con las instalaciones
- Satisfacción con la organización
- Satisfacción con el acto médico.

Esta agrupación en conjunto, da cuenta de la visión integral de los enfoques de estructura, proceso y resultados que Donabedian, (1993) consideraba necesarias para la evaluación de la calidad. De las satisfacciones parciales, la satisfacción con los aspectos de organización son los que tienen mayor capacidad de variar la satisfacción global, con una importancia del 51.6%. La satisfacción del acto médico obtiene 35.2 por ciento de importancia y la satisfacción con las instalaciones el 11%. Por otro lado las características propias de la oferta y las de los usuarios también afectan a la valoración global de su satisfacción. Los tres indicadores de satisfacción parcial que más porcentaje de insatisfechos presentan en este estudio son la valoración del tiempo de espera, la facilidad para resolver trámites y papeles, y la valoración de la organización del centro en general, aspectos todos pertenecientes a la dimensión organizativa (Serrano Del Rosal y LorientArin, 2008).

Finalmente, el papel que juega la opinión de los usuarios, sobre los servicios recibidos son aspectos claves en la definición de la calidad y su valoración es imprescindible para prestar una correcta asistencia sanitaria. La percepción del paciente se convierte por lo tanto en una de las medidas principales a la hora de evaluar cómo o que mejorar de la calidad de la atención. El objetivo final será detectar la presencia de problemas en la asistencia y establecer propuestas para mejorar la atención a través de la valoración que el paciente manifieste del servicio recibido (Granado de la Orden, Rodríguez

Rieiro, Olmedo Lucerón, Chacon-García, Vigil-Escribano y Rodríguez-Pérez, 2007)

### **Conclusiones**

Se considera que para lograr el propósito de mejorar la calidad de la APS en México puede ser útil buscarla por medio de la satisfacción de los usuarios, haciendo posible que el paciente o su familia elijan el médico o sistema de primer contacto que prefieran, y que puedan seleccionar en base a la cercanía a su domicilio, accesibilidad económica (llegando inclusive a propiciarse la gratuidad en base al principio de ciudadanía) y que cuente con la organización necesaria para simplificar los trámites administrativos para su atención y disponga de un sistema de apoyo cuando se requiera de medicina de mayor nivel de especialización que resuelva las situaciones de salud más complejas de manera eficiente y oportuna, lo cual debe redundar en el logro de un mayor nivel de satisfacción con la atención recibida, con el menor riesgo para su salud y con un sistema permanente de mejora.

En la bibliografía revisada, se constató la factibilidad de dichas estrategias sobre todo si se comparan los diversos sistemas de atención primaria a la salud en varios países y la manera en que dicha atención se otorga en México. En el marco de la propuesta que representa el Seguro Popular de Salud, del cual se ha mencionado como uno de sus propósitos principales lograr el acceso universal a los servicios de salud. Esto se interpreta de manera que coexistan diferentes

financiadores de los servicios de salud, entre ellos los que ya existen como sería el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado (ISSSTE) y los derivados de la Secretaría de Salud (SSA) aunados a los del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF).

Se pretende entonces que un derechohabiente de estas instituciones o cualquier ciudadano mexicano aun sin contar con seguridad social, puedan acudir a las diferentes unidades de APS acreditadas, a recibir este servicio. Esto sería equivalente a que el acceso a estos, esté dado por la ciudadanía aun y cuando existan diversos financiadores, el pago de los proveedores, estaría dado por la institución a la que sea derechohabiente el individuo o familia.

Este sistema se considera que puede llegar a ser una ventaja para el usuario debido a que generaría competencia por otorgar servicios de buena calidad, entre los diversos proveedores de APS, puesto que al existir la posibilidad de que un usuario del IMSS o del ISSSTE acuda con un médico privado que ejerza en una colonia cercana a su domicilio podría mejorar el acceso y la satisfacción con el servicio. Se considera que los usuarios buscarán la atención donde obtengan una mayor satisfacción y calidad.

Por otro lado, para lograr la estandarización del servicio, la Secretaría de Salud sería la encargada de llevar a cabo la acreditación de las diferentes unidades. Este sistema puede generalizarse a las unidades privadas y de la sociedad civil y de esa forma

garantizarse la consistencia de los servicios otorgados en la APS en todos los ámbitos. Añadiendo a lo anterior, la contraloría social, que supervise y audite la estrategia por medio de organizaciones de la sociedad civil.

Otra de las ventajas que puede lograr esta propuesta, es la optimización de los servicios actuales utilizando la infraestructura existente, pero para ampliar la oferta a los usuarios los gobiernos no requerirían grandes inversiones en nuevas unidades ya que en la mayoría de ciudades, poblados y algunas comunidades existen médicos generales que con un reforzamiento en su capacitación pueden otorgar servicios de atención primaria de alta calidad y ampliamente satisfactorios para los usuarios, haciendo efectivo, el derecho a la protección de la salud de las personas logrando una mayor satisfacción y calidad en la APS para todos los mexicanos sin distinciones injustas propiciadas por la divergente oferta que existe actualmente.

## Referencias

- Álvarez Alba, R. (1991). *Salud pública y medicina preventiva*. Editorial El Manual Moderno, S. A. de C. V. México, D. F.
- Arredondo López, A. y Recaman Mejía, A. (2003). El financiamiento de la salud en México: Algunas evidencias para las políticas del sector. *Hitos de ciencias económicas y administrativas*: 23:9-16.
- Colunga, C., López, M., Aguayo, G. y Canales, J. (2007). Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara. *Rev Cubana Salud Pública* v.33 n.3 ciudad de la Habana Jul.–Sep.pag:1-6
- De los Santos Briones, S., Garrido Solano, C., Chávez Chan, M. (2004). Análisis comparativo de los sistemas de salud de Cuba y Canadá. *RevBiomed* 15:81-91.
- Dever, A. (1991). *Epidemiología y administración de servicios de salud*. Aspen Publishers Inc. Maryland. E. U. A. Pag:51:75.
- Donabedian, A. (1993). Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. *Salud Pública Méx*; 35:238-247.
- González, M., Frenk, J., Lockett, Y. Macías, C., De Icaza, E., Martínez, A. (1997). *Observatorio de la salud, necesidades, servicios, políticas. Experiencias de reforma a los sistemas de salud en el mundo*. Fundación Mexicana Para la Salud, A. C. México, D. F.
- Granadode la Orden, S., RodríguezRieiro, C., OlmedoLucerón, M., Chacon-García, A., Vigil-Escribano, D., Rodríguez-Pérez, P. (2007). Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006. *RevEsp Salud Pública*. 81:637-645 No. 6 Nov.-Dic.pp:637-645
- Hoskins, I., Kalache, A., Mende, S. (2005). Hacia una atención primaria de salud adaptada a las personas de edad. *Rev PanamSaludPública /Pan Am J Public Health* 17 (5/6). pp:444-451
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía de México (2010). *Anuario estadístico de Zacatecas*. Gobierno del estado de Zacatecas.
- LaraDi Lauro, E. (2011). El modelo de salud en México. *Milliman Consultores y Actuarios*. elara@grupotec.com.mx, capturado en internet el 27 de agosto de 2011. Página web o DOI <http://latinamerica.milliman.com/perspective/publications/pdfs/El-Modelo-De-Salud-En-Mexico-INT.pdf>
- López, P., Morales, I., Lara, S., Martínez, N., Lau, S., Soler, S., (2009). Las redes integradas de servicios de salud desde la realidad cubana. *Rev Cubana Salud Pública* v.35, n.4, oct.-dic. p:1-7
- Loyola, L. (2005). *Atención primaria a la salud. OMS Alma-Ata-UNICEF Ginebra, 1978-enfercom* salud.ecaths.com capturado el 24 de sep. De 2011 de <http://www.enfercomsalud.ecaths.com/archivos/enfercomsalud/AtencionPrimariaAlmaATA.pdf>

- Martínez, A. (2005). *Manual de Gestión y mejora de procesos en los servicios de salud*. Ed. El Manual Moderno. México. P:1-5
- MassipPérez, C., OrtizReyes, R., Llanta-Abreu, M., PeñaFortes, M., InfanteOchoa, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: Un reto a la calidad. *Rev Cubana Salud Pública* v.34 n.4 ciudad de la Habana oct.- dic.pp:1-7
- Ministerio de salud de Canadá (1999). *El sistema de salud de Canadá. Dirección de información y de política de la salud*. Ottawa, Ontario. <http://www.hc-sc.gc.ca/> julio
- Nigenda, G. (2005). *El seguro popular de salud en México desarrollo y retos para el futuro*. Banco Interamericano de Desarrollo. André Medici (Editor). (BID/SDS/SOC). Versión inicial elaborada con apoyo financiero del BID a través de la CT-7277-RG y presentada en el 1er. Encuentro Latino Americano de Economía de Salud, realizado en Rio de Janeiro (Brasil) en Diciembre del 2004
- Ortun, V. y Gervas, J. (1996). Fundamentos y eficiencia de la atención médica primaria. *Med. Clin.* (Barc), 106: 97-102.
- Pujol Rivera, E, Gené Baída, J., Sans Corrales, M., Sampietro-Colom, L., Pasarín Rua, M., Iglesias-Pérez, B., Casajuana-Brunet, J., Escaramis-Babiano, G., (2006). El producto de la atención primaria definido por profesionales y usuarios. *Gaceta Sanitaria* v.20 n.3 Barcelona Mayo-Jun. p:1-8
- Ramírez-Sánchez, TJ, Nájera-Aguilar, P. y Nigenda-López, G. (1998). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud Pública de México*/vol. 40, no.1, Enero-Febrero.p:1-10 <http://dx.doi.org/10.1590/S0036-36341998000100002>.
- Sandoval, J. et al. (1995). *Revisión y desarrollo de los modelos de atención en salud*. Organización Panamericana de la Salud. Guatemala. Pag: 58-68.
- Serrano-Del Rosal, R. y Loriente-Arin, N. (2008). La anatomía de la satisfacción del paciente. *Salud Pública Mex.* v.50 n.2 Cuernavaca, Mor./abr.P:1-11 [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S003636342008000200010&script=sci\\_arttext...](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S003636342008000200010&script=sci_arttext...)
- Sonis, A. y cols. (1989). *Análisis de las organizaciones de salud. Técnicas de dirección el enfoque sistémico en la administración de salud*. Organización Panamericana de la Salud. Washington, D. C. pag: 175-202.

