

Satisfacción del usuario y gestión de la calidad en los servicios de salud: Una mirada integral desde la evidencia científica.

Patient Satisfaction and Quality Management in Health Care: A Comprehensive Perspective Based on Scientific Evidence.

Silva-Aguilar, Katuska Estefanía¹; Román-Relica, Laura Geanella².

¹ Universidad Técnica de Machala; Ecuador, Machala; <https://orcid.org/0009-0002-5983-8505>; ksilva6@utmachala.edu.ec

² Universidad Técnica de Machala; Ecuador, Machala; <https://orcid.org/0000-0002-5189-1785>; lgroman@utmachala.edu.ec

¹ Autor Correspondencia

 <https://doi.org/10.63618/omd/isj/v4/n2/301>

Cita: Silva-Aguil, K. E., & Román-Relica, L. G. (2026). Satisfacción del usuario y gestión de la calidad en los servicios de salud: Una mirada integral desde la evidencia científica. *Innova Science Journal*, 4(2), 603-618. <https://doi.org/10.63618/omd/isj/v4/n2/301>

Recibido: 03/12/2025

Aceptado: 20/04/2026

Publicado: 30/04/2026



Copyright: © 2026 por los autores. Este artículo es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos y condiciones de la **Licencia Creative Commons, Atribución-NoComercial 4.0 Internacional. (CC BY-NC)**.

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

Resumen: El presente estudio se centra en una revisión sistemática sobre la relación entre la satisfacción del usuario y la gestión de la calidad en servicios de salud del primer nivel de atención durante el periodo 2021-2025. La información fue analizada en bases de datos indexadas de alto impacto como Scopus, PubMed, Google Académico, SciELO y BVS, además de repositorios académicos de Latinoamérica. Se incluyeron estudios cualitativos y cuantitativos, seleccionados bajo criterios de rigor metodológico, actualidad y relevancia científica. La investigación se desarrolló siguiendo las directrices PRISMA, garantizando transparencia en los procesos de identificación, selección y síntesis. Se emplearon datos secundarios provenientes de artículos científicos, lo que permitió analizar la magnitud, dirección y significancia de la relación entre las variables. Tras aplicar criterios de inclusión y exclusión, se seleccionaron 21 estudios para el análisis final. Los resultados evidencian una predominancia de correlaciones positivas entre la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario, especialmente en indicadores como accesibilidad, atención al usuario, comunicación efectiva y continuidad del cuidado. En conclusión, la satisfacción del usuario se consolida como un elemento clave en la evaluación del desempeño del primer nivel de atención, aportando evidencia para fortalecer la toma de decisiones y promover la mejora continua en los servicios de salud.

Palabras clave: Calidad de la Atención en Salud; Satisfacción del Usuario; Atención Primaria de Salud; Gestión de la Calidad en Salud.

Abstract: This study focuses on a systematic review of the relationship between user satisfaction and quality management in primary care health services during the 2021–2025 period. The information was analyzed in high-impact indexed databases such as Scopus, PubMed, Google Scholar, SciELO, and BVS, as well as academic repositories in Latin America. Qualitative and quantitative studies were included, selected based on criteria of methodological rigor, recency, and scientific relevance. The research was conducted in accordance with PRISMA guidelines, ensuring transparency in the identification, selection, and synthesis processes. Secondary data from scientific articles were used, allowing for an analysis of the magnitude, direction, and significance of the relationship between the variables. After applying inclusion and exclusion criteria, 21 studies were selected for the final analysis. The results show a predominance of positive correlations between quality management and user satisfaction, particularly in indicators such as accessibility, user care, effective communication, and continuity of care. In conclusion, user satisfaction is established as a key element in evaluating the performance of primary care, providing evidence to strengthen decision-making and promote continuous improvement in health services.

Keywords: Quality of Health Care; Patient Satisfaction; Primary Health Care; Health Care Quality Management.

1. Introducción

La calidad en los servicios de salud constituye uno de los pilares fundamentales para garantizar una atención eficiente, segura y centrada en las necesidades de los pacientes. En este sentido, la satisfacción de los usuarios se ha consolidado como uno de los indicadores más utilizados para evaluar el desempeño de los sistemas sanitarios, además se puede emplear para orientar los procesos de mejora continua dentro de los establecimientos de atención primaria en salud que es la puerta de entrada a los establecimientos de atención primaria desempeñan un papel estratégico donde los pacientes acuden regularmente para controles de salud preventiva, controles prenatales o seguimiento de controles de enfermedades crónicas, así como también consultas de salud familiar o comunitaria (Hays et al., 2025).

La gestión de la calidad en los centros de atención primaria tiene como finalidad garantizar la seguridad del paciente, accesibilidad, eficiencia cumplimiento de protocolos de atención, y calidad en la atención hacia el usuario. Como señala Hays et al (2025) los estudios recientes han demostrado que existe una relación significativa entre la implementación de estrategias de gestión de calidad y la satisfacción del usuario y aunque varía en el contexto organizacional, coinciden con las necesidades de un trato digno, cordial y acción responsable. La percepción de los pacientes sobre la atención recibida permite identificar las fortalezas y debilidades en la prestación de servicios de salud, contribuyendo al desarrollo de estrategias que mejoren la calidad asistencial.

Comprender los elementos que afectan la eficiencia y eficacia de los servicios de salud constituye el punto de partida para lograr un desempeño óptimo. En primer lugar, la calidad de los servicios surge de la aplicación previa de intervenciones que toman en cuenta factores externos que influyen en su implementación, incluso dentro de una misma región. Además, no se limita a ello, sino que también implica un análisis crítico de las limitaciones internas que existen en las instituciones sanitarias y académicas, con el propósito fundamental de salvaguardar la salud pública (Cioffi et al., 2023).

En los últimos años, las investigaciones científicas han destacado cuán importante es integrar la experiencia de los pacientes en las evaluaciones de la calidad de los servicios sanitarios. La información proporcionada por los usuarios que acuden a los establecimientos de salud primaria permite comprender mejor las necesidades de la población, además facilita la implementación de modelos de atención centrados en el paciente. Estudios recientes demuestran que brindar a los usuarios un acceso a información sanitaria clara y confiable influye significativamente en la percepción que tienen sobre la calidad del servicio recibido (Cardona y Vega, 2026).

Por otro lado, se debe de considerar que el desarrollo de herramientas digitales y servicios de salud basados en tecnología ha modificado la perspectiva con la que los pacientes interactúan con los sistemas sanitarios. La implementación de plataformas digitales para la atención médica de los usuarios permite una mejora significativa para el acceso a los servicios de salud y fortalecer la participación de los pacientes en el proceso de atención (May et al., 2026). Asimismo, se debe de considerar que la evaluación de la calidad en los servicios de atención primaria ha permitido identificar diversos factores que influyen en la satisfacción del paciente; entre estos podemos destacar la eficiencia del proceso asistencial, calidad del trato recibido por los usuarios y la comunicación entre profesionales de salud y pacientes (Agudelo et al., 2025).

La experiencia de los usuarios que acuden a los establecimientos de salud, también ha sido ampliamente analizada en servicios de rehabilitación y terapia física. Desde este punto de análisis, se ha considerado que la relación entre profesionales de la salud y pacientes desempeña un papel fundamental en la percepción de calidad de la atención de los servicios de salud (Nielsen et al., 2025).

Otro aspecto relevante en la gestión de la calidad de los servicios sanitarios, vendría a ser la incorporación de indicadores basados en resultados reportados por los pacientes que acuden a los establecimientos de salud, conocidos como Patient Reported Outcome Measures (PROMs). Este tipo de herramientas permiten realizar una evaluación más precisa sobre la experiencia de los usuarios y los resultados obtenidos a partir de las intervenciones médicas (Dedic et al., 2025). En este aspecto todos los procesos configuran una herramienta fundamental para establecer un sistema de salud idóneo para el paciente donde se brinden los cuidados bajo procedimientos rigurosos de seguridad al paciente (Merks et al., 2025).

La satisfacción del usuario está relacionada con el orgánico funcional establecido dentro de los establecimientos de salud; como muestra, podemos exponer la disponibilidad de los recursos, los tiempos de espera de citas médicas, o a otro tipo de servicio de salud y la eficiencia administrativa considerando como punto principal la capacidad del profesional en las distintas ramas para brindar un servicio adecuado. Investigaciones recientes demuestran que la implementación de estrategias de gestión de calidad permite a las autoridades competentes, mejorar la percepción del paciente respecto a los servicios de salud ofertados (Kanan et al., 2025). De igual manera, la literatura científica señala que la experiencia de los usuarios en otros servicios de salud como son los de tipo especializado (radiología o audiología), constituyen un componente importante, al momento de la evaluación de la calidad sanitaria (Lockwood y Mitchell, 2025). El uso de tecnologías digitales para la prestación de servicios de salud configuran uno de los aspectos más importantes en atención para pacientes que no pueden asistir presencialmente a los dentro de salud, destacando este modo de atención como un aspecto que podría mejorar la accesibilidad y la satisfacción de los usuarios, especialmente en las poblaciones que enfrentan limitaciones geográficas y, más aún, en usuarios que presentan problemas al momento de moverse de un lado a otro para recibir los servicios de salud (Talal et al., 2023).

Aunque el aumento del número de investigaciones sobre la satisfacción del usuario y la calidad de los servicios de salud ha sido significativo, los resultados disponibles en la literatura científica se encuentran dispersos y muestran diferentes enfoques metodológicos y contextos de análisis (Pezo y Quilumba, 2025). Por lo tanto, resulta necesario sintetizar y analizar la evidencia científica existente para comprender, de manera integral, cómo estos factores se relacionan y contribuyen al fortalecimiento de los sistemas sanitarios.

El presente estudio permitió realizar una revisión sistemática de la literatura científica publicadas en bases de datos indexadas de alto impacto que incluyen Scopus, PubMed, Scielo y BVS, así como repositorios académicos de Latinoamérica, análisis que se efectuó para el periodo de artículos publicados entre 2021-2025. El objetivo de esta investigación fue analizar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la gestión de la calidad, mediante un análisis científico de revistas científicas publicadas. Para ello en base a los lineamientos de la declaración PRISMA, se realizó la revisión sistemática a

fin de proporcionar una visión general que permita identificar los principales factores que influyen entre satisfacción del usuario y gestión de calidad, a fin de aportar evidencia relevante para mejorar los servicios de salud y fortalecer los sistemas sanitarios en Ecuador, para establecer políticas planificadas para el fortalecimiento de la atención primaria.

2. Materiales y Métodos

Se llevó a cabo una revisión sistemática de estudios científicos indexados en bases de datos reconocidas, las cuales se distinguen por su rigor académico y validez en el ámbito de las ciencias de la salud. La investigación fue relevante porque permitió el análisis de publicaciones en donde se mide la relación entre la satisfacción del usuario y la gestión de calidad de los centros de salud de primer nivel en Latinoamérica, posibilitando la recopilación, el estudio y síntesis de datos. Para ello, se siguieron los lineamientos establecidos por la declaración PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses), este método orienta y garantiza a la rigurosidad tanto de la búsqueda como de la elección de estudios científicos de manera eficiente ofreciendo así una calidad del análisis y sus resultados.

Esta metodología permite garantizar un proceso sistemático y transparente en la selección de los artículos científicos (Morales, 2022). Además, el empleo de la metodología PRISMA supera el elemental uso de organización de fuentes, efectuando un procedimiento más exhaustivo con secuencia lógica garantizando que la elección de estudios científicos no sea casual sino con validez que disminuyen los sesgos (Fuentes, 2022).

El proceso de búsqueda bibliográfica fue realizado en bases de datos internacional y de gran trayectoria científica, como: Scopus, PubMed, Google Académico, SciELO, y BVS, en español e inglés, utilizando términos DeCS " utilizando el operador booleano AND ("User satisfaction" AND "quality management in health services"), en un periodo de búsqueda comprendido entre 2021 y 2025. Para realizar la búsqueda se utilizaron palabras clave como: satisfacción del usuario, calidad en servicios de salud, gestión de Calidad, patient satisfaction, healthcare quality management. Estos criterios de búsqueda permitieron que la selección de artículos científicos sea más precisa, como parte del primer paso se establecieron los siguientes indicadores de inclusión y exclusión. El indicador de inclusión se encuentra en base a los artículos publicados entre 2021 y 2025, así como las investigaciones relacionadas con satisfacción del usuario, los estudios sobre gestión de calidad en servicios de salud enfocados en el primer nivel de atención, los artículos con acceso a texto completo, y por último el idioma de búsqueda inglés y español. Ahora bien, en el indicador de exclusión se tiene en cuenta los siguiente elementos artículos duplicados, estudios sin relación con el tema, documentos incompletos y publicaciones anteriores a 2021 y posteriores a 2025.

Durante esta etapa se identificaron inicialmente 81 artículos científicos, pero posterior al revisar la duplicidad, así como documentos impertinentes se establece en el registro 70 artículos científicos, aquel cribado fue efectuado en la base de datos de Scopus, PubMed, Google Académico, SciELO, y BVS, como documentos potenciales para la elaboración del presente artículo.

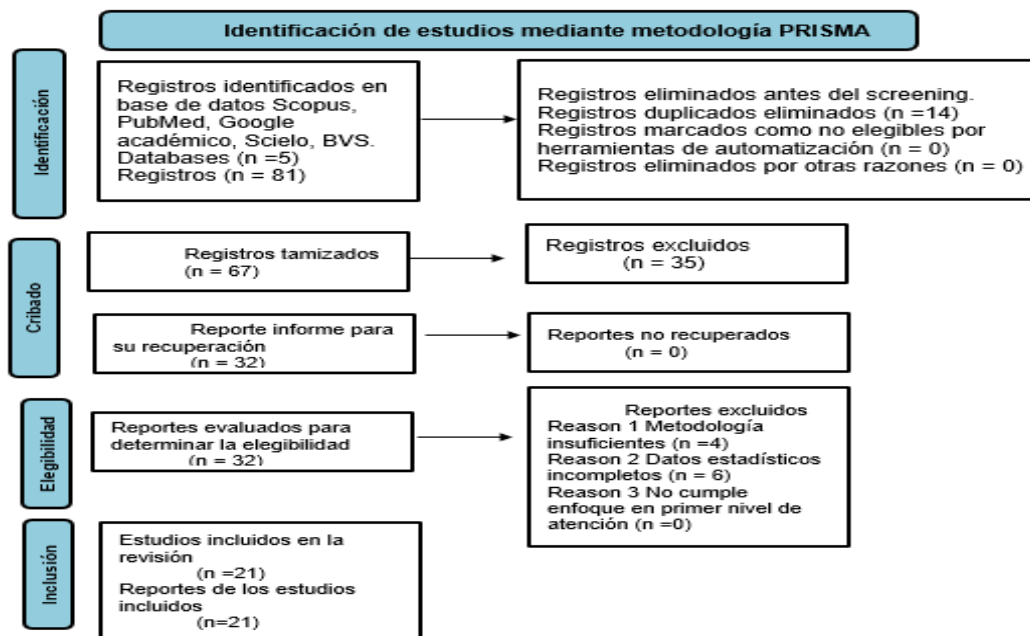
Consecuentemente luego de la revisión minuciosa se escogió 21 artículos que fueron publicados en los años 2021 a 2025, concretados por cumplir con el indicador de inclusión y exclusión. Ahora bien, para la selección de los documentos se elaboró una matriz de revisión y organización categórica, con la finalidad de realizar una selección específica de los aportes. A través de la matriz se pudo recopilar información utilizando diferentes categorías como: autor, título, revista, entre otras.

Tras eliminar duplicados y documentos que no cumplían con los criterios de inclusión, se redujo el número de estudios a 70 registros potencialmente relevantes. Posteriormente, se procedió a realizar una evaluación más detallada de los documentos seleccionados. Posterior al cribado de la información, en la fase de elegibilidad, se procedió a revisar los textos completos de los artículos seleccionados (70), con el fin de verificar su afinidad con el objeto del presente estudio. Durante el proceso se excluyeron investigaciones que no cubrían directamente la relación entre satisfacción del usuario y gestión de calidad en los servicios de salud. Al final de la revisión, 40 artículos fueron evaluados a texto completo.

Tras la aplicación de todos los criterios de selección, se incluyeron 21 artículos científicos que cumplían con los requisitos establecidos para formar parte de la revisión sistemática. Estos estudios fueron analizados con el objetivo de identificar tendencias, metodologías utilizadas y principales hallazgos relacionados con la satisfacción del usuario en los servicios de salud de atención primaria.

Figura 1.

Diagrama PRISMA, 2020



Nota: Elaborado por los autores

2.1. Ética de la investigación

La investigación al ser una revisión rigurosa de la literatura científica no fue prescindible efectuar actos directos con participación de humanos, no obstante, los lineamientos que

se han regido se encuentran basados bajo los principios de ética académica, mediante el cual se empleó adecuadamente las fuentes bibliográficas con su respectiva citación

Los artículos integrados en la presente revisión se derivan de revistas científicas indexadas y fueron citados siguiendo las normas APA séptima edición, lo cual garantiza la transparencia y el respeto a la propiedad intelectual de los autores.

3. Resultados

Tabla 1.

Distribución de artículos por año

Año	Número	Porcentaje
2025	16	76,2%
2024	3	14,3%
2023	1	4,8%
2022	1	4,8%
2021	0	0%
Total	21	100%

Nota: Elaborado por los autores

En la presente tabla se puede evidenciar la distribución de los artículos incluidos en la revisión sistemática, utilizada para el presente artículo, según el año de publicación. Se observa que el mayor número de estudios corresponde al año 2025, con 16 artículos, representando el 76.2% del total. Esto indica un aumento considerable de la producción científica reciente sobre el tema en ese año.

El año 2024 se encontraron 3 artículos relacionados lo que corresponde al 14,3%, seguido por el año 2023 con 1 artículos que representan el 4,8%, en el año 2022 con 1 artículos que representan el 4.8% y en el 2021 con 0 artículos.

Todos estos resultados reflejan que la mayoría de la evidencia científica disponible es muy reciente, sugiriendo así un interés creciente y una constante actualización en la investigación sobre satisfacción del usuario y gestión de la calidad en los servicios de salud, además se evidencia que las tendencias, metodologías y hallazgos reportados en la presente investigación representan el estado actual del conocimiento del tema.

Tabla 2.

Distribución por tipo de estudio

Tipo de estudio	Frecuencia	Porcentaje
Cuantitativo	16	76,2%
Cualitativo	1	4,8%
Mixto	1	4,8%
Revisión Sistemática	3	14,3%

Nota: Elaborado por los autores

En la presente tabla, se evidencia la distribución de los artículos según el tipo de estudio 16 de los artículos incluidos son cuantitativos, lo que representa el 76,2 % del total de documentos analizados. Indicando así que las investigaciones en satisfacción del usuario y calidad de los servicios de salud se centran principalmente en la medición de variables mediante encuestas, indicadores y análisis estadísticos.

Se evidencia 1 artículo cualitativo lo que representa un 4,8 %, reflejando así un interés en comprender en profundidad cuáles son las experiencias y percepciones de los pacientes, al acudir a un centro de salud, incluyendo aspectos subjetivos como la empatía, la comunicación y la experiencia de atención.

Un artículo cuenta con un enfoque mixto, que combina enfoques cuantitativos y cualitativos, representando un 4.8%, permitiendo un análisis más integral incluyendo datos objetivos con la perspectiva del paciente.

Finalmente, las revisiones sistemáticas, con 3 artículos que representan el 14,3%, contribuyendo en la síntesis de la evidencia existente y proporcionando un panorama general sobre la relación entre satisfacción del paciente y gestión de calidad en los servicios de salud.

Estos resultados evidencian que la investigación se ha centrado principalmente en enfoques cuantitativos, poniendo en segundo y tercer lugar respectivamente los estudios cualitativos y mixtos complementan la comprensión de los factores que influyen en la satisfacción del usuario y la calidad del servicio.

Tabla 3.

Temáticas investigadas

Tema de investigación	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción del paciente	10	47,6%
Calidad de atención	4	19%
Experiencia del paciente	3	14,3%
Gestión sanitaria	4	19%

Nota: Elaborado por los autores

En la presente tabla se evidencia la distribución de los artículos según los temas abordados en la revisión sistemática. diez artículos se centran en la satisfacción del paciente, lo que representa el 47,6 % del total. Evidenciando que la percepción del usuario es uno de los temas más investigados dentro del área de los servicios de salud.

Seguido de esta con 4 estudios, se encuentra la calidad de atención, lo que representa el 19 %, mientras que con 3 artículos encontramos la experiencia del paciente, lo que representa el 14,3 %. Esto indica que gran parte de la investigación reciente también se enfoca en evaluar la calidad percibida y la interacción del paciente con los servicios sanitarios.

Por último, con 4 artículos aparece la gestión sanitaria que representa el 19 %, lo que sugiere que, aunque relevante, este tema ha recibido menos atención en comparación con los temas centrados directamente en el paciente.

En conjunto, estos resultados reflejan que la investigación sobre servicios de salud prioriza la satisfacción y experiencia del paciente, mientras que los estudios sobre gestión y organización del sistema aún son menos frecuentes. Esto resalta la necesidad de seguir explorando cómo la gestión sanitaria influye en la calidad y satisfacción de los usuarios.

Tabla 4.

Factores asociados a satisfacción

Factor	Frecuencia	Porcentaje
Comunicación profesional-paciente	7	33,3%
Acceso a servicios	6	28,6%
Calidad clínica	5	23,8%
Información al paciente	3	14,3%

Nota: Elaborado por los autores

La Tabla 4 presenta los principales factores asociados a la satisfacción del paciente identificados en los estudios incluidos en la revisión sistemática. Se observa que la comunicación entre el profesional de salud y el paciente es el factor más frecuente, presente en 7 estudios (33.3%). Esto evidencia que la interacción efectiva, la empatía y la claridad en la comunicación son determinantes clave de la percepción de calidad y satisfacción del usuario. El acceso a los servicios aparece en 6 artículos (28,6%), lo que indica que la disponibilidad de atención, tiempos de espera y facilidad de acceso influyen significativamente en la satisfacción del paciente.

La calidad clínica, identificada en 5 estudios (23,8%), destaca la importancia de la competencia técnica y la seguridad en los procedimientos médicos como elementos centrales para la satisfacción del usuario. Finalmente, la información al paciente, con 3 estudios (14,3%), subraya que brindar información clara y comprensible sobre diagnósticos, tratamientos y seguimiento es fundamental para fortalecer la confianza del paciente y mejorar su experiencia.

En conjunto, estos resultados muestran que la satisfacción del paciente está determinada tanto por factores interpersonales (comunicación, información) como por factores estructurales y técnicos (acceso y calidad clínica), lo que resalta la necesidad de abordar de manera integral la atención sanitaria para optimizar la experiencia del usuario.

Tabla 5.

Búsqueda de Bases de Datos

Base de Datos	Revistas	Artículos encontrados	Artículos seleccionados
PubMed/MEDLINE	Healthcare	21	12

Scopus	Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy	5	1
Scopus	International Journal of Audiology	3	1
Web of Science	Journal of Physiotherapy	4	1
Web of Science	Radiography	12	1
PubMed/MEDLINE	Journal of Patient- Reported Outcomes	15	2
PubMed/MEDLINE	Digital Health	4	2
Scopus	Telemedicine and e-Health	3	1
Otras	Patient Experience Journal	14	1
Total		81	21

Nota: Elaborado por los autores

Para el proceso de sistematización, se han considerado autores y año de publicación, base de datos y conclusiones de los criterios para la selección de las revistas. Se destacan las investigaciones seleccionadas.

Tabla 6.

Tabla resumen de artículos incluidos

Número	Autor	Año	Revista	Base de Datos	Conclusiones
1	Hays RD, Brown JA, Bianculli E, Elliott M	2025	Journal of Patient-Reported Outcomes	PubMed / PMC	Destaca la importancia del acceso y cuidados, así como equidad y continuidad.
2	Agudelo R, Granados J, Ceballos M, Pereañez JA	2025	Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy	PubMed / PMC	Desarrolló app móvil para seguimiento de pacientes desde diferentes lugares del mundo.
3	Merks P, Sikorski S, et al.	2025	Healthcare (Basel)	PubMed	Consejería farmacéutica mejora sus procedimientos mediante una mejor gestión de calidad en los servicios.

4	Dellafiore F, Guardamagna L, et al.	2025	Healthcare (Basel)	PubMed	Destaca la importancia del trabajo interprofesional entre médicos y enfermeras.
5	Păcuraru IM, Năstac A, et al.	2025	Healthcare (Basel)	PubMed	Servicios médicos sin brechas mediante la transformación digital.
6	de la Torre García L, Astray AA, et al.	2025	Healthcare (Basel)	PubMed	Desarrolla y valida una nueva escala de satisfacción de los usuarios en salud.
7	Gaspar T, Ferreira J, et al.	2025	Healthcare (Basel)	PubMed	Evalúa satisfacción en pacientes con cáncer.
8	Frantzeskakis N, Tziraki M, et al.	2025	Healthcaerre (Basel)	PubMed	Estudio piloto para mejorar satisfacción de usuarios, mostrando prevención de salud.
9	Milicevic N, Djokic N, et al.	2025	Healthcare (Basel)	PubMed	Calidad ambiental y prácticas verdes impactan la satisfacción de pacientes desde perspectiva estudiantil
10	Qirko S, Prifti V, et al.	2025	Healthcare (Basel)	PubMed	Atención en pacientes ambulatorios para mejorar la calidad ambiental.
11	Wieczorek-Wójcik B, Milewska AJ, et al.	2025	Healthcare (Basel)	PubMed	Medidas preliminares de experiencia reportada por pacientes (PREMs) destacaron importancia de atención coordinada.
12	Antiga MLOC, Freitas BL, et al.	2025	Healthcare (Basel)	PubMed	Determinantes de percepción de calidad en atención primaria Brasileña incluyen comunicación y tiempos de espera.
13	Mwambazi W	2025	Patient Experience Journal	Otros	Análisis en tiempo de espera de pacientes y satisfacción por calidad percibida.
14	Lu J, Zhao H, Ji Z, Dong Y	2025	Digital Health	PubMed	Análisis en la satisfacción de pacientes crónicos.
15	Patel P, Munro KJ, et al.	2025	International Journal of Audiology	PubMed	Comparación de pacientes en gestión de calidad acorde a cada área de salud.
16	Bhatt LD, Ghimire S, Khanal K	2024	Journal of Patient-	PubMed / PMC	Calidad de satisfacción en consulta ambulatoria en hospital.

					Reported Outcomes
17	Simmich J, Ross MH, Russell T	2024	Journal of Physiotherapy	PubMed	Revisión sistemática: la telerehabilitación video en tiempo real mostró satisfacción comparable o superior a fisioterapia presencial.
18	Wang S, Zhang X	2024	Healthcare	PubMed	Atención online y satisfacción de los usuarios mediante nuevas técnicas para mejorar la atención en salud.
19	Talal AH, Sofikitou EM, et al.	2023	Telemedicine Journal and e-Health	PubMed	Alta satisfacción con telemedicina, donde destaca la atención y la calidad mediante un estudio cuantitativo.
20	Lockwood P, Mitchell M	2025	Radiography	PubMed	Experiencias reportadas en la atención de los profesionales de la salud.
21	He Y, Ye L, He X, et al.	2025	Digital Health	PubMed	Satisfacción de los pacientes en hospitales chinos donde utilizan la terapia de Kano para priorización de medidas de satisfacción al cliente.

Nota: Elaborado por los autores

4. Discusión

Los resultados permitieron identificar la relación significativa entre las variables de gestión de calidad y satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria en salud, destacando este ámbito por ser el primer contacto del paciente con los servicios de salud en donde prima la atención como primer eslabón de la percepción sobre los servicios percibidos, donde se establece un rol fundamental de la resolución de problemas de salud, prevención y continuidad del cuidado al usuario.

En el estudio se puede evidenciar que un indicador fundamental que evalúa la calidad de los servicios de salud, es la satisfacción de los usuarios. Posterior al análisis de la evidencia científica se demuestra que diversos factores influyen en la percepción que los pacientes tienen sobre la atención recibida en los establecimientos de salud, lo que incluye aspectos relacionados con la comunicación, accesibilidad a los servicios y sobre todo en la eficiencia del sistema sanitario (Merks, 2025).

Uno de los factores más relevantes identificados en los estudios revisados es el enfoque en la calidad de la comunicación entre los profesionales de salud y los pacientes que acuden a los establecimientos de salud. Hays et al (2025) destaca que, al utilizar instrumentos de evaluación referentes a la experiencia del paciente, permite identificar deficiencias en la comunicación además mejorar la calidad del servicio.

La seguridad se considera como un principio fundamental en la atención de los pacientes, y es un componente clave dentro de la gestión de calidad de los servicios de

salud. En consecuencia, para mejorar la seguridad del paciente requiere esfuerzos, de todo el personal que mantiene un trato directo con el paciente. Lo que implica una optimización en el trato al paciente, mejora del entorno laboral, y rediseño del sistema, a fin de lograr reducir los riesgos del paciente (Demjaha et al., 2022)

De manera similar De la Torre García et al (2025) señalan que, al establecer una comunicación efectiva entre el profesional de la salud y el paciente, se fortalece la confianza en el sistema sanitario mejorando así los niveles de satisfacción. Así también, la disponibilidad de información clara y accesible también ha sido identificada como un elemento determinante en la percepción de calidad de los servicios de salud (Abuzaid et al., 2023). Cardona y Vega (2026) en su investigación señalan que los pacientes que reciben información comprensible sobre su tratamiento presentan mayores niveles de satisfacción y confianza en los profesionales de salud.

Es importante mencionar que todos los usuarios que acuden a los diferentes sistemas de salud tendrían que acceder al mismo nivel de atención médica, sin importar su lugar de residencia o la forma en que ingresen al sistema de salud. Asimismo, los sistemas sanitarios deben asegurar una calidad de atención uniforme, independientemente de la ubicación geográfica (Groenewoud et al., 2022).

Por otro lado, el desarrollo de servicios digitales de salud ha generado nuevas oportunidades para mejorar la accesibilidad a la atención sanitaria. López et al. (2024), señalan que las plataformas digitales pueden facilitar el acceso a los servicios médicos y mejorar la interacción entre pacientes y profesionales, donde se evidencia que el uso de tecnologías digitales puede mejorar el acceso a los servicios de salud y aumentar la satisfacción de los pacientes (Talal et al., 2023), destacan que la telemedicina representa una herramienta importante para ampliar la cobertura de atención sanitaria (Zapata, 2025).

En el ámbito hospitalario, diversos estudios han demostrado que la implementación de estrategias de gestión de calidad permite mejorar significativamente la experiencia del paciente (Valera, 2025). El autor antes señalado refiere también que las instituciones que adoptan modelos de gestión centrados en el paciente presentan mayores niveles de satisfacción entre los usuarios.

En conjunto, este estudio ha permitido identificar mediante evidencia empírica que existe una relación significativa entre de gestión de calidad y satisfacción del usuario donde se confirma en el contexto de la atención primaria, que un aspecto clave no solo es la resolución clínica sino también los aspectos de base como son el trato humanizado, cordial y los aspectos organizacionales.

Uno de los resultados que más resaltan en la investigación es la relación entre comunicación entre el profesional y el cliente, donde en este contexto se reafirma la importancia de la calidad del servicio percibida en el primer nivel de atención en salud, donde la empatía y el trato digno aseguran la continuidad del paciente y la recomendación de los servicios percibidos.

5. Conclusiones

A partir del análisis de la literatura científica revisada, se evidencia que la satisfacción del usuario constituye un elemento fundamental para la evaluación de la calidad en los

servicios de salud. Los resultados obtenidos en los 21 estudios analizados demuestran que la percepción del paciente sobre la atención recibida está influenciada por múltiples factores, como primordial aspecto la calidad de la atención recibida, relacionados tanto con la organización de los servicios sanitarios como con la interacción entre profesionales de salud y usuarios.

Uno de los hallazgos más relevantes identificados en esta revisión es la importancia de la comunicación efectiva entre profesionales de salud y pacientes. Diversos estudios coinciden en que la calidad del trato recibido, la empatía del personal sanitario y la claridad en la información proporcionada influyen significativamente en la satisfacción del usuario y en su confianza hacia el sistema de salud.

Asimismo, la accesibilidad a los servicios de salud y la reducción de los tiempos de espera, constituyen factores determinantes en la percepción de calidad de los pacientes. Los estudios analizados señalan que la implementación de estrategias de gestión orientadas a mejorar la eficiencia organizacional contribuye a optimizar la experiencia del usuario dentro de las instituciones sanitarias.

Otro aspecto relevante identificado en la literatura es la creciente incorporación de tecnologías digitales y servicios de telemedicina, los cuales han demostrado mejorar el acceso a la atención médica y facilitar la comunicación entre pacientes y profesionales de salud. Estas herramientas representan una oportunidad importante para fortalecer la calidad de los servicios sanitarios, especialmente en contextos donde existen limitaciones geográficas o de recursos.

Por otra parte, los resultados muestran que la integración de modelos de atención centrados en el paciente permite mejorar la calidad percibida de los servicios de salud, ya que promueve la participación activa de los usuarios en el proceso de atención y favorece una atención más personalizada.

En conclusión, la evidencia científica analizada demuestra que la satisfacción del usuario es un indicador clave para la evaluación de la calidad en los servicios de salud. La incorporación de la perspectiva del paciente dentro de los procesos de gestión sanitaria permite identificar oportunidades de mejora y diseñar estrategias orientadas a fortalecer la eficiencia del sistema sanitario y la calidad de la atención brindada a la población.

Referencias Bibliográficas

- Abuzaid, M. M., Haider, F., Al Amry, N., Abousalem, R., & Habib, Z. (2023). Patient satisfaction with radiology services in the UAE: A comprehensive analysis of care, comfort, service, and accessibility. *Radiography*, 29(6), 1029–1034. <https://doi.org/10.1016/j.radi.2023.08.007>
- Agudelo, R., Granados, J., Ceballos, M., & Pereañez, J. A. (2025). Design and development of a mobile application for drug information and other health data for users and patients of pharmacies and outpatient pharmaceutical services. *Exploratory Research in Clinical and Social Pharmacy*, 20, 100661. <https://doi.org/10.1016/j.rcsop.2025.100661>

- Antiga, M. L. de O. C., Freitas, B. L., Brizan-St. Martin, R., La Foucade, A., & Sarti, F. M. (2025). Determinants of Patients' Perception of Primary Healthcare Quality: Empirical Analysis in the Brazilian Health System. *Healthcare*, 13(8), 857. <https://doi.org/10.3390/healthcare13080857>
- Bhatt, L. D., Ghimire, S., & Khanal, K. (2024). Patient satisfaction and their determinants in outpatient department of a tertiary public hospital in Nepal: A cross-sectional study. *Journal of Patient-Reported Outcomes*, 8, 26. <https://doi.org/10.1186/s41687-024-00696-x>.
- Cioffi, A., Ślęzak, D., Robakowska, M., Makanga, P. T., Aleaddini, F., & Cecannecchia, C. (2023). Editorial: Perspectives and opinions in health services: 2022. *Frontiers in Health Services*, 3, 1295810. <https://doi.org/10.3389/frhs.2023.1295810>
- De la Torre García, L., Astray, A. A., Osa Subtil, I., del Pino Ortega, C., Barbado, R. V., Duque, C. G., & Dios-Duarte, M. J. (2025). The Development and Validation of a Satisfaction and Emotional Perception Scale for Women Undergoing Fertility Treatment. *Healthcare*, 13(19), 2416. <https://doi.org/10.3390/healthcare13192416>
- Dellafiore, F., Guardamagna, L., Haoufadi, S., Cicognani, A., De Mola, A., Mazzone, B., Occhini, G., Brusini, A., & Artioli, G. (2025). Interprofessional Collaboration in Primary Healthcare: A Qualitative Study of General Practitioners' and Family and Community Nurses' Perspectives in Italy. *Healthcare*, 13(21), 2794. <https://doi.org/10.3390/healthcare13212794>
- Demjaha, G., Demjaha, N. K., & Demjaha, R. (2022). Patient Satisfaction with Health Services at the Emergency Center of the University Clinic in Prishtina. *PRILOZI*, 43(3), 91–100. <https://doi.org/10.2478/prilozi-2022-0041>
- Frantzeskakis, N., Tziraki, M., Spanakis, M., Katsarou, S. D., Papadopoulos, N., Linardakis, M., Vova-Chatzi, C., Kamekis, A., Pitsoulis, G., Papadakis, A., & Symvoulakis, E. K. (2025). Implementing a Mixed Health Service Model as an Informed Modality to Enhance Prevention and Promote Workplace Health in the Greek Regional Public Sector: A Pilot Study in Crete. *Healthcare*, 13(18), 2337. <https://doi.org/10.3390/healthcare13182337>
- Gaspar, T., Ferreira, J., & Coelho, A. (2025). Survivors of Oncological Disease: Experience and Satisfaction with National Health Care and Service. *Healthcare*, 13(18), 2330. <https://doi.org/10.3390/healthcare13182330>
- Groenewoud, S., Koller, D., von Stillfried, D. G., & Stukel, T. (2022). Welcome to research in health services & regions – methods, results, implementation. *Research in Health Services & Regions*, 1, 1. <https://doi.org/10.1007/s43999-022-00004-4>
- Hays, R. D., Brown, J. A., Bianculli, E., & Elliott, M. (2025). Stakeholder input on the CAHPS ambulatory surveys. *Journal of Patient-Reported Outcomes*, 10, 14. <https://doi.org/10.1186/s41687-025-00983-1>

- He, Y., Ye, L., He, X., Chen, J., Wang, T., Qiao, L., Pu, H., Li, Y., Wang, Y., Jiao, X., Fang, Q., Ma, J., Xing, M., Hu, Y., Zhou, T., Liang, J., Lei, J., & Star X, Z. (2025). Exploring patient satisfaction and its influencing factors in Chinese internet hospitals: An analysis using two-factor theory and Kano model based on user-generated contents. *Digital Health*, 11, 20552076251382090. <https://doi.org/10.1177/20552076251382090>
- Lockwood, P., & Mitchell, M. (2025). A co-designed patient reported experience measure for understanding the patient's and public experience of receiving X-ray results. *Radiography*, 31(4), 102990. <https://doi.org/10.1016/j.radi.2025.102990>
- López, J., Viteri, P., & Manzaba, E. (2024). Salud Digital: Transformación de la atención médica ecuatoriana a través de tecnologías digitales. *Revista de Investigaciones en Energía Medio Ambiente y Tecnología RIEMAT* ISSN 2588-0721, 9, 26–34.
- Lu, J., Zhao, H., Ji, Z., & Dong, Y. (2025). Effect of patient satisfaction on the utilization of mHealth services by patients with chronic disease. *Digital Health*, 11, 20552076251333983. <https://doi.org/10.1177/20552076251333983>
- Merks, P., Sikorski, S., Religioni, U., Świetlik, D., Plagens-Rotman, K., Drelich, E., Kaźmierczak, J., Krolak-Ulińska, A., Sierpiński, R., & Doniec, Z. (2025). Effectiveness of Pharmaceutical Counseling in Sore Throat Management According to Patients and Pharmacists. *Healthcare*, 13(21), 2708. <https://doi.org/10.3390/healthcare13212708>
- Milicevic, N., Djokic, N., Djokic, I., Radic, J., Berber, N., & Kalas, B. (2025). The Impact of Environmental Quality Dimensions and Green Practices on Patient Satisfaction from Students' Perspective—Managerial and Financial Implications. *Healthcare*, 13(14), 1673. <https://doi.org/10.3390/healthcare13141673>
- Păcuraru, I.-M., Năstac, A., Zamfir, A., Busnatu, Ștefan S., Andronic, O., & Artamonov, A.-R. (2025). Digital Transformation of Medical Services in Romania: Does the Healthcare System Meet the Current Needs of Patients? *Healthcare*, 13(20), 2549. <https://doi.org/10.3390/healthcare13202549>
- Patel, P., Munro, K. J., Parsons, J. O., Marsden, A., & Heinrich, A. (2025). Comparing UK patients' experiences of NHS audiology care using a newly translated English version of the consumer quality index (CQI) 'audiology care' questionnaire. *International Journal of Audiology*, 64(10), 1083–1090. <https://doi.org/10.1080/14992027.2025.2477037>
- Pezo, V. S. M., Espinoza-Lainez, J. R., & Quilumba-Sanchez, C. G. (2025). Factores influyentes en la satisfacción del paciente en consulta externa de un hospital público. *Innova Science Journal*, 3(2), 110-125. <https://doi.org/10.63618/omd/isj/v3/n2/58>
- Qirko, S., Prifti, V., Kicaj, E., Cercizaj, R., & Rogozea, L. (2025). Adherence Barriers, Patient Satisfaction, and Depression in Albanian Ambulatory Patients. *Healthcare*, 13(14), 1707. <https://doi.org/10.3390/healthcare13141707>

- Silva, D. P. C. B. da, Silva, V. B. da, & Aurélio, F. S. (2013). Auditory satisfaction of patients fitted with hearing aids in the Brazilian Public Health Service and benefits offered by the hearing aids. *Brazilian Journal of Otorhinolaryngology*, 79(5), 538–545. <https://doi.org/10.5935/1808-8694.20130098>
- Simmich, J., Ross, M. H., & Russell, T. (2024). Real-time video telerehabilitation shows comparable satisfaction and similar or better attendance and adherence compared with in-person physiotherapy: A systematic review. *Journal of Physiotherapy*, 70(3), 181–192. <https://doi.org/10.1016/j.jphys.2024.06.001>
- Talal, A. H., Sofikitou, E. M., Wang, K., Dickerson, S., Jaanimägi, U., & Markatou, M. (2023). High Satisfaction with Patient-Centered Telemedicine for Hepatitis C Virus Delivered to Substance Users: A Mixed-Methods Study. *Telemedicine Journal and E-Health: The Official Journal of the American Telemedicine Association*, 29(3), 395–407. <https://doi.org/10.1089/tmj.2022.0189>
- Valera, M. A. D. (2025). Process Management for Service Quality in the Health Sector: A Bibliographic Review. *Minerva*, 6(sp), 56–61. <https://doi.org/10.47460/minerva.v6isp.257>
- Wang, S., & Zhang, X. (2024). Exploring the Impact of Online Medical Team Engagement on Patient Satisfaction: A Semantic Features Perspective. *Healthcare*, 12(11), 1113. <https://doi.org/10.3390/healthcare12111113>
- Wieczorek-Wójcik, B., Milewska, A. J., Kilańska, D., Kulma-Pytlak, A., Ilchev, P., Gaworska-Krzemińska, A., & Kozłowski, R. (2025). Patient Perspectives on Coordinated Care: Preliminary Results from the Implementation Stage Using Patient-Reported Experience Measures (PREMs). *Healthcare*, 13(9), 1026. <https://doi.org/10.3390/healthcare13091026>
- Zapata-Velasco, E. K. (2023). Retos éticos en el manejo de la información en entornos de telemedicina. *Innova Science Journal*, 1(3), 40-51. <https://doi.org/10.63618/omd/isj/v1/n3/20>

CONFLICTO DE INTERESES

“Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses”.