

# MPA - e-JOURNAL DE MEDICINA FAMILIAR Y



## ATENCION PRIMARIA INTERNACIONAL



**Vol. 2 Núm 3**  
Setiembre-Diciem-  
bre 2008

**Número  
Especial  
Dedicado a  
la Calidad de  
los Servicios  
de Atención  
Primaria de  
Salud**



### COMENTARIOS EDITORIALES

Qualidade de Serviços na Atenção Primária à Saúde.

*Quality of Services in Primary Health Care.*

Antônio Carlos Gomes-Espírito-Santo. Universidade Federal de Pernambuco.

Publicaciones Científicas Electrónicas y la Calidad de los Servicios de Salud.

*Electronic Scientific Publications and Health Services Quality.*

Raúl Urquiza y col. Asociación Argentina de Medicina Familiar.

### FASCÍCULOS DE EDUCACIÓN CONTINUA

Proceso de Mejoramiento Continuo de la Calidad en Atención Primaria.

*Process of Continuous Quality Improvement in Primary Health Care.*

María Sofía Cuba-Fuentes y col. Universidad Peruana Cayetano Heredia.

### ACTUALIZACIONES EN ATENCIÓN PRIMARIA

Calidad de los Servicios de Salud en un Contexto Intercultural. Recomendaciones para los Equipos de Atención Primaria que atienden a Minorías Étnicas.

*Health services quality in an intercultural context: recommendations for the primary health care teams who work with ethnic minorities.*

Miguel A. Suárez-Bustamante y col. Universidad Peruana Cayetano Heredia

### RESEÑA HISTÓRICA EN MEDICINA FAMILIAR

Intervenciones para mejorar la Calidad en Servicios De Atención Primaria de Salud en Latinoamérica Hispanoparlante y Europa

*Interventions to improve the Quality of Primary Health Care Services in Hispanic Latin America and Europe*

Raúl Urquiza. Asociación Argentina de Medicina Familiar

### INVESTIGACIONES ORIGINALES

Calidad del usuario interno: Actitud de médicos de atención primaria hacia el equipo de salud en ciudad de México, México.

*Primary care physicians' attitude to the healthcare team in Mexico City, Mexico*

Omar Ramírez de la Roche y col. Universidad Autónoma de México

Opinión del Usuario como Indicador de la Calidad de una Unidad de Atención Primaria en Panamá.

*Users' Opinion as Health Services Quality Indicator of a Primary Health Care Unit in Panama.*

Cecilia Llorach y col. Universidad de Panamá

Determinantes de la Satisfacción de Usuarios de Servicios de Atención Primaria de Salud Públicos y Privados en Lima, Perú.

*Determinants of Users' Satisfaction of Public and Private Primary Care Health Services in Lima, Peru.*

Equipo Peruano para la Evaluación del Programa Incógnito

PUBLICACION CUATRIMESTRAL DEL  
INSTITUTO DE DESARROLLO FAMILIAR INTEGRAL  
Y SOCIAL DEL PERU  
[www.idefiperu.org](http://www.idefiperu.org)

*Porque si hay vida inteligente...  
fuera de los hospitales*



INSTITUTO DE DESARROLLO  
INTEGRAL FAMILIAR  
(IDEFI PERU)

[www.idefiperu.org](http://www.idefiperu.org)

Reg. Pub.: 11699811  
e-mail: [idefiperu@idefiperu.org](mailto:idefiperu@idefiperu.org)

Correspondencia científica:  
Noticias, Cartas, Anuncios, etc.  
[mpaejournal@idefiperu.org](mailto:mpaejournal@idefiperu.org)

Correspondencia Institucional  
[postmaster@idefiperu.org](mailto:postmaster@idefiperu.org)  
[Secretaria@idefiperu.org](mailto:Secretaria@idefiperu.org)

COPYRIGHT

Hechos los depósitos de ley para registrar los nombres, formatos y logos de MPA e IDEFIPERU.

ISSN: En trámite

**Este es un documento de publicación abierta, que puede ser utilizado, distribuido y reproducido por cualquier medio, siempre que no sea para fines comerciales y el trabajo original sea convenientemente citado.**

Para suscribirse gratuitamente basta con enviar un e-mail a la dirección [mpaejournal@idefiperu.org](mailto:mpaejournal@idefiperu.org), con el asunto: "Subscribir revista", y ella le será enviada por e-mail.

**INFORMACIÓN SOBRE MPA – e-Journal**  
La Información sobre MPA – e-Journal puede ser consultada en:  
[www.idefiperu.org/mpa.html](http://www.idefiperu.org/mpa.html)

**INFORMACIÓN SOBRE RAMP(A) (Revista predecesora)**  
La Información sobre RAMP(A) puede ser consultada en:  
[www.idefiperu.org/rampa.html](http://www.idefiperu.org/rampa.html)



## MPA – e-JOURNAL DE MEDICINA FAMILIAR Y ATENCION PRIMARIA INTERNACIONAL

### CONSEJO EDITORIAL CENTRAL

#### Editor principal:

Dr. Miguel Suárez Bustamante. (Perú).

#### Coeditores:

Dr. Arnulfo Irigoyen-Coria (México)  
Dra. Cecilia Llorach C. (Panamá)  
Dr. Raúl Urquiza (Argentina)  
Dr. Antônio Carlos G. Espirito Santo (Brasil)  
Dr. Rafael Bustos S. (México)

#### Editoras Ejecutivas:

Dra. María José Gimeno T. (España)  
Dra. Laura Baillet Esquivel (México)

#### Asistente de Edición

Dr. Arturo Jurado V. (Perú)

### CONSEJO EDITORIAL ASOCIADO

Editores Asociados (en orden alfabético del apellido)

Dr. Yuri Alegre P. (Perú)  
Dr. Isaac Alva L. (Perú)  
Dr. Jorge Bernstein (Argentina)  
Dr. Rigoberto Centeno (Panamá)  
Dra. Sofía Cuba F. (Perú)  
Dra. Eva Estrella S. (Perú)  
Dr. Marcos Figueroa A. (Perú)  
Dra. Lilia González C. (Cuba)  
Dr. Carlos García Z. (Perú)  
Dr. Leandro Huayanay F. (Perú)  
Dra. Ralyma Marquez M. (Venezuela)  
Dr. Francisco Ojeda G. (España)  
Dra. Patricia Polo U. (Perú)  
Mag. Omar Ramírez de la Roche (México-Colombia)  
Dr. Joel Salinas P. (Perú)  
Dra. Sylvia Shellenberger (USA)  
Dr. Miguel Salcedo L. (Perú)  
Dr. Miguel A. Suárez Cuba (Bolivia)

El Instituto de Desarrollo Familiar, Integral y Socia del Perú (IDEFIPERU) es una organización no gubernamental que trabaja en temas relacionados a la salud de la persona, la familia y la comunidad desde el año 2004. MPA – e-Journal Internacional de Medicina Familiar para la Atención Primaria de Salud, reemplazó en el año 2008 a la Revista de Atención Integral de Salud y Medicina Familiar para equipos de Atención Primaria (RAMP(A)). Como su predecesora, MPA–e-Journal publica, bajo un proceso interno de arbitraje de expertos, los aportes de profesionales, técnicos, investigadores, profesores y estudiantes de ciencias de la salud que trabajan en campos relacionados a la Atención Primaria de Salud.

MPA–e-Journal es una publicación de acceso abierto, sin costo de suscripción y descarga libre a texto completo. En tal medida, MPA–e-Journal cuenta con su propio sitio interactivo en INTERNET (<http://idefiperu.org/mpa.html>) donde se ofrece acceso gratuito a todo su contenido.

MPA–e-Journal presenta materiales relacionados a la investigación, enseñanza y gestión de la práctica asistencial y trabajo comunitario en los campos clave de la revista: Atención Primaria de Salud, Atención Integral de Salud, Medicina Familiar, y sus múltiples disciplinas relacionadas. Se incluyen tanto resultados de trabajos científicos, como textos con bases y planteamientos conceptuales debidamente fundamentados en la literatura académica disponible.



Vol. 2 Núm 3  
Setiembre-Di-  
ciembre 2008

MPA – e-JOURNAL DE MEDICINA FAMILIAR  
Y ATENCION PRIMARIA INTERNACIONAL



## Indice General

### CARTAS

Subscriptores.....195

### NOTICIAS

Congresos de Medicina Familiar.....197

### ANUNCIOS

Instituciones de Medicina Familiar.....199

### INSTRUCCIONES PARA LOS AUTORES

Instrucciones.....201

### Nuestra Portada:

Una sonrisa o un gesto amigable, son el principio de la calidad.  
Lic. Alicia S. Yazzi.

Si bien la calidad es multidimensional y nuestra competencia profesional es la clave para un desempeño adecuado, nuestra calidez y humanidad debe ser el ingrediente que no puede faltar en ella.

### INVESTIGACIONES ORIGINALES

Calidad del usuario interno: Actitud de médicos de atención primaria hacia el equipo de salud en ciudad de México, México.....149  
Omar Fernando Ramírez de la Roche, Miguel Ángel Fernández-Ortega, Arnulfo Irigoyen-Coria, Alfonso López-Serrano, Laura Eugenia Baillet-Esquivel.

Opinión del Usuario como Indicador de la Calidad de una Unidad de Atención Primaria en Panamá.....155  
Cecilia Llorach, Judith Díaz, Iván Melgar, Humberto Juárez, Guillermo Samaniego, Critzel Sanjur.

Determinantes de la Satisfacción de Usuarios de Servicios de Atención Primaria de Salud Públicos y Privados en Lima, Perú.....161  
Equipo Peruano para la Evaluación del Programa Incógnito.

### ACTUALIZACIONES EN ATENCIÓN PRIMARIA

Calidad de los Servicios de Salud en un Contexto Intercultural. Recomendaciones para los Equipos de Atención Primaria que atienden a Minorías Étnicas.....167  
Miguel A. Suárez-Bustamante, Isaac Alva-López.

### ARTICULOS DE DIFUSION

#### FASCÍCULOS DE EDUCACIÓN CONTINUA

Proceso de Mejoramiento Continuo de la Calidad en Atención Primaria.....179  
María Sofía Cuba-Fuentes, Miguel A. Suárez-Bustamante

### RESEÑA HISTÓRICA EN ATENCIÓN PRIMARIA

Intervenciones para mejorar la Calidad en Servicios De Atención Primaria de Salud en Latinoamérica Hispanoparlante y Europa.....185  
Raúl Urquiza.

### COMENTARIOS EDITORIALES

#### EDITORIAL

Qualidade de Serviços na Atenção Primária à Saúde.....141  
Antônio Carlos Gomes-Espírito-Santo

#### PUNTO DE VISTA

Publicaciones Científicas Electrónicas y la Calidad de los Servicios de Salud.....145  
Raúl Urquiza, Miguel Suárez-Bustamante.



Vol. 2 Núm 3  
Setiembre-Di-  
ciembre 2008

MPA – e-JOURNAL DE MEDICINA FAMILIAR  
Y ATENCION PRIMARIA INTERNACIONAL



## Contents

### LETTERS

Subscribers.....195

### NEWS

Congresses Family Medicine.....197

### ANOUNCEMENTS

Family Medicine Institutions.....199

### INSTRUCTIONS FOR AUTHORS

Instructions.....201

### ORIGINAL RESEARCH

Primary care physicians´ attitude to the healthcare team in Mexico City, Mexico.....149  
Omar Fernando Ramírez de la Roche, Miguel Ángel Fernández-Ortega, Arnulfo Irigoyen-Coria, Alfonso López-Serrano, Laura Eugenia Baillet-Esquivel.

Users´ Opinions as an Indicator of Health Services Quality of a Primary Health Care Unit in Panama.....155

Cecilia Llorach, Judith Díaz, Iván Melgar, Humberto Juárez, Guillermo Samaniego, Critzel Sanjur.

Determinants of Users´ Satisfaction with Public and Private Primary Care Health Services in Lima, Peru. ....161  
Equipo Peruano para la Evaluación del Programa Incógnito.

### PRIMARY HEALTH CARE REVIEWS

Health services quality in an intercultural context: recommendations for the primary health care teams who work with ethnic minorities.....167  
Miguel A. Suárez-Bustamante, Isaac Alva-López.

### ARTICLES FOR DISSEMINATION

#### CONTINUOUS EDUCATION ISSUES

Process of Continuous Quality Improvement in Primary Health Care.....179  
María Sofia Cuba-Fuentes, Miguel A. Suárez-Bustamante

#### HISTORY NOTE IN FAMILY MEDICINE PRIMARY HEALTH CARE

Interventions to improve the Quality of Primary Health Care Services in Hispanic Latin America and Europe.....185  
Raúl Urquiza.

### EDITORIAL NOTES

#### EDITORIAL

Quality of Services in Primary Health Care.....141  
Antônio Carlos Gomes-Espírito-Santo

#### POINT OF VIEW

Electronic Scientific Publications and Health Services Quality.....145  
Raúl Urquiza, Miguel Suárez-Bustamante.

MPA – INTERNATIONAL e-JOURNAL OF FAMILY MEDICINE AND PRIMARY HEALTH CARE .

(Quarterly publication of IDEFIPERU, replacement of REVISTA DE ATENCION INTEGRAL DE SALUD Y MEDICINA FAMILIAR PARA EQUIPOS DE ATENCION PRIMARIA (RAMPA)

The Development Comprehensive, Social and Family Peruvian Institute is a non governmental organization working in persons, family and community health since 2004. This e-Journal replaced in 2008 the *Revista de Atención Integral de Salud y Medicina Familiar para equipos de Atención Primaria (RAMPA)*. Like its predecessor, MPA–e-Journal publishes, with an intern and extern peer-review process, contributions of health science professionals, technicians, researchers, professors and students working on Primary Health Care related fields.

MPA–e-Journal is an open access with no subscription cost and free full text publication. MPA–e-Journal has its own interactive website (<http://idefiperu.org/mpa.html>), where its full contents are available for downloading free of cost.

MPA–e-Journal contains materials related to research, teaching, practice management and community service in the Journal´s key fields: Primary Health Care, Comprehensive Care, Family Medicine, and related knowledge areas. MPA–e-Journal accepts not only research reports but also conceptual papers, only if they are based on academic literature.

Articles are presented in Spanish, Portugues or English, without restrictions, depending on authors original language.