

FACTORES DETERMINANTES DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DR. CARLOS DEL POZO MELGAR DE MUISNE

Determining factors of the level of user satisfaction in the emergency department of Dr. Carlos del Pozo Melgar Hospital in Muisne.

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0072>

Luis Eduardo Vargas Concha^{1*}

<https://orcid.org/0000-0003-3637-594X>

Mercy Falcones Benalcázar¹

<https://orcid.org/0000-0003-0033-9752>

Recibido: 25 de marzo de 2021 / Aceptado: 10 de junio de 2021

. RESUMEN

Introducción: La percepción que tienen los usuarios y su nivel de satisfacción frente a servicios brindados durante su atención es considerada como un indicador de calidad en el sector salud, además de reafirmar que la atención se centra sobre el paciente, familia o comunidad. **Objetivo:** analizar los factores determinantes en el nivel de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios que acuden a la sala de emergencias del hospital Dr. Carlos del Pozo Melgar de Muisne. **Materiales y Métodos:** El estudio fue de tipo mixto, con diseño transversal y alcance descriptivo. Se aplicó un cuestionario desarrollado por el Ministerio de Salud Pública y adaptado a la población de estudio. La muestra fue de 165 personas que acudieron a la emergencia del hospital. Además, para registrar los datos se utilizó una ficha de observación durante la atención que se brindaba. **Resultados:** el 45% de los usuarios se sintieron muy satisfechos en cuanto al grado de satisfacción por la ubicación de la casa de salud. El 78% de los usuarios consideraron que la atención recibida fue personalizada. El 10% expresaron percepciones de discriminación por parte del personal de salud durante su atención. Se encontró que del 17% que poseían grado académico superior, el 10% no se encontraba satisfecho con la atención recibida. **Conclusiones:** existe un alto nivel de satisfacción en la mayoría de la muestra estudiada, en donde los principales factores determinantes fueron el grado académico de los usuarios y el estado de la infraestructura de la casa de salud.

Palabras clave: nivel de aceptación; factores determinantes; atención; emergencias.

1. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Sede Esmeralda

* Autor de Correspondencia: luis.vargas@pucese.edu.ec



ABSTRACT

Introduction: The perception of users and their level of satisfaction with the services provided during their care is considered an indicator of quality in the health sector, in addition to reaffirming that care is centered on the patient, family or community. **Objective:** To analyze the determining factors in the level of care and their relationship with the satisfaction of users attending the emergency room of the Dr. Carlos del Pozo Melgar Hospital in Muisne. **Materials and Methods:** The study was of a mixed type, with a cross-sectional design and descriptive scope. A questionnaire developed by the Ministry of Public Health and adapted to the study population was applied. The sample consisted of 165 people who attended the hospital emergency room. In addition, an observation form was used to record the data during the care provided. **Results:** 45% of the users were very satisfied with the location of the health center. Seventy-eight percent of the users considered that the care they received were personalized. In addition, the 10% expressed perceptions of discrimination on the part of the health personnel during their care. It was found that of the 17% who had a higher academic degree, 10% were not satisfied with the care received. **Conclusions:** there was a high level of satisfaction in the majority of the sample studied, where the main determining factors were the academic degree of the users and the state of the infrastructure of the health center.

Keywords: level of acceptance; determinants; care; emergencies

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del paciente es un concepto multidimensional, en el que se evalúan de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de la salud brindado para llegar a hacer una evaluación global de la misma (1), considerando la opinión del usuario como un indicador del cumplimiento de un adecuado servicio, el cual posee un rol importante en la orientación de los cuidados y ofertas hacia las necesidades de los pacientes, con la finalidad de garantizar nuevos enfoques y soluciones a los entornos sociales, tecnológicos y de Salud Pública.

El tomar en cuenta la percepción de los pacientes ante un servicio o atención recibida, permite analizar factores que inciden para que estos sean positivos o negativos, además de asumir estrategias y medidas para optimizar o mejorar las condiciones de salud. El abordaje del nivel satisfacción de los pacientes se encuentra estrechamente relacionado con los componentes de la calidad en salud que deben cumplir los servicios ofertados. Castelo, Castelo y Rodríguez refieren que la historia de la evolución del concepto de calidad pasa por diferentes etapas; el mismo se relacionó con diversos aspectos de la vida, hasta el desarrollo industrial y la época moderna que se le da un interés especial. Desde la era primitiva donde el hombre debió determinar la calidad del alimento y ya en la actualidad donde la misma se orienta de igual manera a satisfacer las necesidades de los usuarios (2)

Por su parte la Organización Mundial de la Salud (OMS), refiere que la atención es el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del usuario y del servicio médico, logrando un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y que busca la máxima satisfacción del usuario (3).

Por lo tanto, el valorar el grado de satisfacción de los pacientes se lo asocia a procesos subjetivos, al ser calificados bajo las apreciaciones que este tenga de las actividades brindadas. Vásquez, Corsini, Fuentes, Chahin y Santibáñez mencionan que las distintas definiciones llevan a cuestionar si es posible medir la satisfacción de un usuario, principalmente por la subjetividad que involucra el término, lo que varía entre las personas y, por ende, tiene que ver con las expectativas que se forma alguien de algo. Lo que intenta comunicar, sentimientos de favorabilidad o des favorabilidad, pertenece al campo de las actitudes y, por tanto, del afecto. Esto refleja la complejidad del tema al abordar al usuario posterior a su atención, para luego trasladar su percepción y valoración a datos objetivos (4).

La OMS considera que la prestación de servicios seguros es extremadamente importante en todos los niveles de la atención sanitaria, incluida la primaria y ambulatoria, donde se ofrece la mayor parte de los servicios. A nivel mundial, hasta cuatro de cada 10 pacientes sufren daños mientras reciben atención primaria y ambulatoria, y se considera que hasta un 80% de esos daños son prevenibles. Los errores más perjudiciales están relacionados con el diagnóstico y la prescripción y uso de medicamentos (5).

El área de urgencias es el primer punto de contacto de muchas personas que necesitan los servicios de salud. Este servicio suele tener cada vez mayores niveles de congestión, ya que el número de pacientes a menudo excede las capacidades del servicio, tendiendo a incrementar los tiempos de espera y disminuyendo la satisfacción del paciente, así como la calidad asistencial y aumentan el riesgo de accidentes entorno a la seguridad del paciente (6).

En el Ecuador la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud del Ministerio de Salud Pública, tiene bajo su dependencia el desarrollo de actividades que brinden la seguridad del paciente, entre las que se encuentra desarrollar y asegurar la implementación de herramientas técnicas de medición de la satisfacción de los usuarios, en coordinación con las instancias respectivas, para aplicación y análisis por parte de los establecimientos de salud (7).

Por otra parte, en la casa de salud donde se desarrolló el estudio, no se encontraron datos relacionados con la investigación que permita fortalecer sus bases científicas a través del análisis de su problemática. Considerando que los determinantes que reflejen posibles problemas presentados durante la atención, permitirá la toma de decisiones para generar progresos y fortalecer los componentes de salud para garantizar una asistencia de calidad y calidez. Además, de mejorar ambiente laboral para el equipo de salud que promueva desarrollo de actividades con parámetros de seguridad laboral.

Es por lo que, la presente investigación se planteó como objetivo analizar los factores determinantes en el nivel de atención y su relación con la satisfacción en los usuarios que acuden a la sala de emergencias del hospital Dr. Carlos del Pozo Melgar de Muisne.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio fue de tipo mixto, en donde se abordó el nivel de satisfacción de usuarios del Hospital Dr. Carlos del Pozo, permitiendo recabar información numérica de aspectos que se valoran como positivos o negativos de los componentes referentes a la atención que se les brinda por parte del personal. Y, su indicador como evaluador de calidad, al igual el obtener datos observacionales sobre las características de la atención que se brinda y su aporte con el nivel de satisfacción de los usuarios externos.

La investigación fue de tipo transversal, lo que permitió analizar el objeto de estudio con un alcance de tipo descriptivo, permitiendo detallar las características de la población en estudio y medir los resultados que se obtuvieron por medio de las técnicas de recolección de datos para establecer su relación con el nivel de satisfacción.

Los métodos teóricos empleados fueron los deductivo-inductivo, en donde a través de la aplicación de un cuestionario y ficha de observación, donde se obtuvieron opiniones particulares de la muestra y se formularon las debidas conclusiones generales del estudio. Además, del empírico observacional que permitió determinar la interacción que tiene el personal de atención con los usuarios para cumplir con niveles de satisfacción esperados.

La muestra estuvo constituida por 165 pacientes que acudieron al área de emergencias, para lo cual se usó el tipo de muestreo aleatorio simple, bajo la probabilidad de cualquier paciente, ampliando la posibilidad de poseer diversas percepciones sobre el nivel de satisfacción de la atención que se les brinda.

Como instrumento de recolección de datos se usó una Encuesta sobre Satisfacción en el Establecimiento de Salud, desarrollado por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP), a usuarios atendidos en el área de emergencias, el cual consta de 22 preguntas, distribuidas en 3 abiertas y 19 de tipo cerradas, de característica autoadministrada o con asistencia del encuestador, y permitió verificar factores relacionados con la percepción de nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención recibida, en donde analiza tiempos de esperas, comunicación, toma de decisiones, atención recibida y características de la infraestructura de la casa de salud. Se considera un tiempo aproximado de 10 minutos para aplicación individual, además de aplicación de guía de observación durante la atención.

El procesamiento de los datos se realizó a través de métodos estadísticos descriptivo e inferencial, en donde se ingresaron los datos numéricos obtenidos del cuestionario en una tabla Excel, obteniéndose resultados en porcentajes, que se presentan en tablas y figuras. Los datos de la guía de observación desde un análisis descriptivo, se redactaron en forma de párrafos en Microsoft Word.

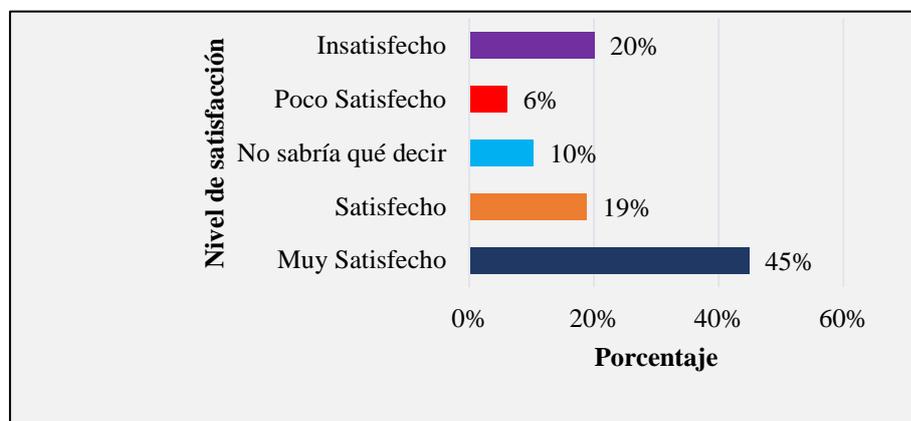
RESULTADOS

De la distribución porcentual según edad sexo de las personas participantes, se encontró mayor prevalencia de mujeres con el 61% que fueron atendidas frente al 39% de hombres, en cuanto a edad se determinó que el 49% de personas atendidas se encontraron en edades de 20 a 40 años de edad. Acorde a la distribución de autoidentificación étnica de las personas encuestadas, se determinó un grupo variado de personas considerando que el hospital está ubicado en zona turística que acoge a varios grupos poblacionales y que aumenta la demanda de atenciones en tiempos de mayor afluencia de pacientes, donde el 47% de identificaron como mestizo.

De la frecuencia con la que acudieron las personas a su atención por el servicio de emergencias, reflejó que el 41% de los usuarios tuvieron su primera atención, distinguiendo que la mayoría de este grupo poblacional eran turistas que se encontraron en la zona y acudieron por emergencias menores durante sus estancias en las partes turísticas del cantón. En cuanto a las atenciones frecuentes en más de 6 ocasiones representaron el 20% de la población encuestada, este grupo de personas son de la comunidad.

Al determinar el nivel de satisfacción de los usuarios por el tiempo de espera para recibir la atención en salud desde su llegada (gráfico 1), se reflejó que el 45% de los usuarios se sintieron muy satisfechos al considerar que fue ágil la atención, frente al 20% de usuarios que se sintieron insatisfechos. Verificando que se genera como resultado de la estrategia de triaje médico, que aplica el hospital como medida de clasificación de las necesidades por las que acuden las personas al servicio para su atención, y además, que brinda información de los tiempos de espera que deberán cumplir hasta pasar con el profesional de la salud. En cuanto al grupo de personas insatisfechas consideran exagerados los tiempos de esperas para la atención.

Figura 1: Nivel de satisfacción por el tiempo de espera para la atención.



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del área de emergencias del Hospital Dr. Carlos del Pozo Melgar



En referencia a la facilidad que genera para llegar al establecimiento de salud desde su domicilio/trabajo/estudios, se reflejó mayor grado de insatisfacción por parte de los usuarios encuestados con el 32%, tomando en cuenta que el hospital se encuentra ubicado en una parte del cantón en donde hay medios de transporte opcional (mototaxis), que en ciertas horas no se encuentran en servicio.

El 78% de los usuarios consideraron que la atención recibida fue personalizada, además de analizar el trato y explicación del personal de salud durante la atención (Tabla 1), en donde se encontró que el 55% de las personas estaban muy satisfechas con la explicación de problemas de salud y tratamientos a recibir. En cuanto al trato el 75% afirmó estar muy satisfechos con la atención recibida, en donde acorde a la observación, el personal toma un tiempo mínimo de 5 minutos para el abordaje de pacientes, además de verificar que las personas con menos grado de satisfacción de la explicación brindada, se encontraban en nivel de primaria o ningún grado de escolaridad o sintieron algún tipo de discriminación.

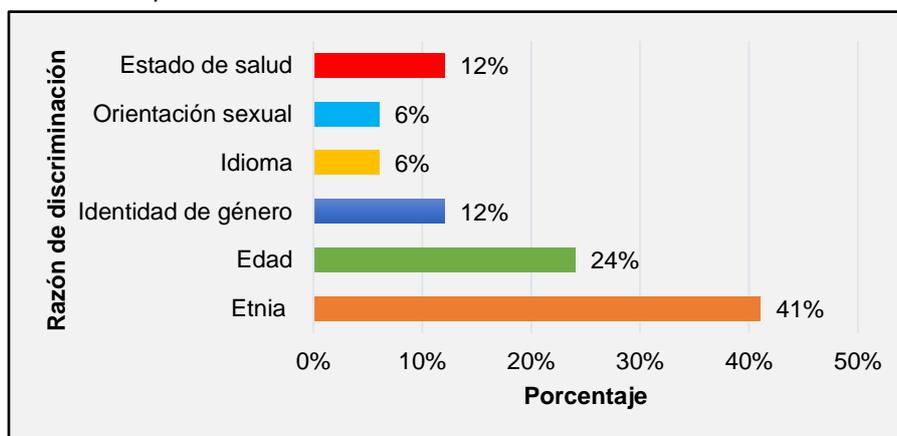
Tabla 1
Distribución porcentual de nivel de satisfacción según explicación y trato recibido durante la atención del personal de salud.

Nivel	Aspecto			
	Explicación		Trato	
Muy Satisfecho	91	55%	123	75%
Satisfecho	48	29%	21	13%
No sabría qué decir	6	4%	4	2%
Poco Satisfecho	7	4%	6	4%
Insatisfecho	13	8%	11	7%
Total	165	100%	165	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del área de emergencias del Hospital Dr. Carlos del Pozo Melgar.

El 10% manifestaron percepciones de discriminación por parte del personal de salud, donde el 41% por su identificación étnica, siendo el mayor porcentaje en personas con autoidentidad como negros o afrodescendientes. El 24% que manifestaron por la edad, con grupo de personas adultas mayores y enfermedades crónicas que al igual que el 12% de las personas con estado de salud crítica, observando que el personal de salud habla bajo un lenguaje simplificado para ser entendidos en las prescripciones e indicaciones médicas a seguir en casa (Gráfico 2).

Gráfico 2: Distribución porcentual de razones de discriminación durante la atención.



Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del área de emergencias del Hospital Dr. Carlos del Pozo



Se evaluó el nivel de satisfacción de usuarios en relación al estado actual de la infraestructura y mobiliario de la casa de salud (Tabla 2), determinando que el 38% consideró estar muy satisfecho con las instalaciones, encontrando que las personas que residen en la comunidad son los que mayor grado de satisfacción tienen en comparación a pacientes que no son del cantón y fueron atendidas en esta casa de salud, en donde se observó la necesidad de mantenimiento en las instalaciones de la infraestructura, al evidenciar deterioro en la pintura y aspectos. Además, de que el 31% que consideraron estar satisfecho en la disponibilidad y estado del mobiliario en el área de emergencia.

Tabla 2. Nivel de satisfacción por el estado de la infraestructura del establecimiento

Nivel	Aspecto Instalaciones		Mobiliario	
Muy Satisfecho	63	38%	51	31%
Satisfecho	27	16%	17	10%
No sabría qué decir	21	13%	33	20%
Poco Satisfecho	39	24%	52	32%
Insatisfecho	15	9%	12	7%
Total	165	100%	165	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del área de emergencia del hospital Dr. Carlos del Pozo Melgar

El nivel de satisfacción en cuanto a las señaléticas y estado de limpieza del establecimiento en el área de emergencia (Tabla 3), reflejó que existe un alto grado de insatisfacción con la señalética actual establecida, en donde se observó que es escasa o en el caso de personas de no habla hispana no es de interpretación por lo que está en español. En relación al estado de limpieza del área, se encuentra alto grado de satisfacción, verificando que se aplican protocolos de limpieza que permitan tener grado de seguridad.

Al valorar el nivel de satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en el área de emergencia, se determinó que el 44% se encuentra muy satisfecho por los cuidados brindados desde la llegada a la casa de salud, considerando que cumplieron sus requerimientos, recibiendo buen trato y estando conforme con las instalaciones y mobiliario usados para su atención. En cuanto el 13% consideró estar poco satisfecho por factores más apegados a entornos físicos usados para la atención y el 10% y se sintieron insatisfechos con la atención recibida.

Tabla3. Nivel de satisfacción en relación a limpieza y estado de señalética del establecimiento de salud.

Nivel	Aspecto Señaléticas		Limpieza	
Muy Satisfecho	36	22%	72	44%
Satisfecho	32	19%	36	22%
No sabría qué decir	27	16%	23	14%
Poco Satisfecho	55	33%	21	13%
Insatisfecho	15	9%	13	8%
Total	165	100%	165	100%

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios del área de emergencias del Hospital Dr. Carlos del Pozo Melgar

De acuerdo con la comparación entre el nivel de satisfacción de la atención brindada por pacientes en el área de emergencia y el nivel de escolaridad, se determinó que entre mayor grado académico referían los pacientes encuestados, menor era el nivel de satisfacción de la atención recibida. Encontrando que del 17% que poseían grado académico superior, el 10% no se encontraba satisfecho con la atención recibida, expresando que están relacionado con infraestructura, mobiliarios y señalética de la institución.

DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir que el nivel de satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en el área de emergencia en su mayor porcentaje (45%), fue muy satisfecho por los cuidados brindados desde la llegada a la casa de salud, al igual se reflejó que el 20% de usuarios se sintieron insatisfechos durante su experiencia de atención.

Encontrando percepciones divididas, notando que existe variaciones entre opiniones de los pacientes que son recurrentes o viven en la zona, a diferencia de pacientes que iban por primera vez a la atención y considerando que el hospital se encuentra en una zona de afluencia turística, lo cual reflejó que los pacientes que acuden por primera vez, consideran en menos grado de satisfacción su atención. Estos datos fueron contrarios al estudio de Infantes en el 2017, donde la percepción de satisfacción fue del 72,9% en la muestra de estudio, estableciendo diferencias entre el hospital de nuestro estudio que fue de nivel básico en comparación del estudio referido que se considera hospital de tercer nivel de atención (8).

Se consideró necesario describir la atención recibida para poder relacionarla con el grado de satisfacción de la atención recibida. Por ejemplo, el 32% de los encuestados consideraron como negativa la experiencia al tratar de llegar a la casa de salud. Esto es debido a que la zona de Muisne es considerada isla, en donde el hospital se encuentra ubicado en zona que la accesibilidad de vehículos se limita a la asistencia de gabarras que haga el paso de una a otra zona, para lo que se han adaptados medios de transportes alternativos como es el caso de las tricótomos o mototaxis que son atendidas por parte de los comuneros.

Por otro lado, se experimentaron acciones positivas al considerar que la atención recibida fue personalizada, además de analizar el trato y explicación del personal, encontrando que el 55% de las personas estaban muy satisfechas con la explicación de problemas de salud y tratamientos a recibir, en cuanto al trato el 75% sostuvieron estar muy satisfechos con la atención recibida, en donde acorde a la observación el personal toma un tiempo mínimo de 5 minutos para el abordaje de pacientes, además de verificar que las personas con menos grado de satisfacción de la explicación brindada se encontraban en nivel de primaria o ningún grado de escolaridad o sintieron algún tipo de discriminación.

Estos datos fueron similar al estudio desarrollado por Vizcaíno et al. donde el 71.9% valorando como óptimo el conocimiento que tienen el personal, la orientación que reciben los pacientes se considera, la información adecuada estuvo de acuerdo, la atención personalizada y de comprensión sobre el tratamiento posterior al servicio, los porcentajes fueron de 62.5% y 61.5% respectivamente y privacidad que percibe el paciente (9). En ambos casos se refleja grado de compromiso por parte del personal de salud, la empatía con la que se atiende a los pacientes en la mayoría de los casos y el apego que existe por parte de los pacientes ante los cuidados brindados.

Al describir la experiencia y grado de satisfacción de pacientes por la atención recibida, se encontró que el 78% de los usuarios se sintieron muy satisfechos, considerando que la atención recibida fue personalizada, además de analizar el trato y explicación del personal de salud durante la atención que hubo un tiempo mínimo de 5 minutos para recibir atención.

Al igual, se reflejó el aspecto negativo en la percepción, con el 10% de la muestra reflejó discriminación por el trato recibido y por condiciones de autoidentificaciones étnicas, edad en adultos mayores, personas con enfermedades crónicas e identidad de género, lo que se reflejó en la comunicación de indicaciones médicas sobre el tratamiento. Estos datos relacionan al estudio desarrollado en Esmeraldas por Falcones y González (2019), en donde el 63,9% afirmó que no se les aclaró dudas sobre el uso y efecto de los medicamentos administrados, y los cuidados a tener en cuenta tras el alta médica (10).



El nivel de satisfacción que tuvieron los usuarios atendidos se relacionó con el grado académico, estimando que entre mayor sea el grado de estudio menor es el nivel de satisfacción. Donde el 17% que refirieron estudios superiores, el 10% no se encontraba satisfecho con la atención recibida y en relación con infraestructura, mobiliarios y señalética de la institución. Estos datos son comparables con otro estudio realizado en Venezuela por Banegas (11), refiriendo que se constató que el (93,9 %) de los pacientes ubicados en el nivel básico de escolaridad, reflejaron estar muy satisfechos o satisfechos con la atención recibida, cifra que decreció ligeramente a medida que el nivel de instrucción fue mayor.

Por otro lado, se tomaron en cuenta otros factores que influyeron en la percepción del grado de satisfacción en relación al estado actual de la infraestructura y mobiliario de la casa de salud. En donde se observaron procesos de deterioros de la infraestructura por el tiempo de vida útil que ha tenido, en donde se han realizado modificaciones y adecuaciones para actualizar sistemas de atención y adaptación de medios de diagnósticos. Al igual, considerar que dentro del cantón se realizó la construcción de un Centro de Salud Tipo “c” con infraestructura moderna que ayuda en la descongestión del sistema de salud en la localidad.

Considerando, que en personas que han experimentado en otras casas de salud de mayor nivel o con uso de otras infraestructuras, expresan que existen limitantes en la atención del hospital, además de percibir que el lenguaje que usa el personal no es el adecuado, tomando en cuenta que en la mayoría de los casos el lenguaje del personal se encuentra adecuado a personas de grado de instrucción básica y su simplicidad para mayor interpretación de las indicaciones médicas.

CONCLUSIONES

Basado en el análisis de los datos sobre los factores determinantes en el nivel de atención y su relación con la satisfacción en los usuarios que acuden a la sala de emergencias del hospital Dr. Carlos del Pozo Melgar de Muisne, se encontró que el nivel de educación de los pacientes, fue uno de los principales factores determinantes, que influyeron en la percepción del nivel de satisfacción de la atención recibida en el hospital Dr. Carlos del Pozo Melgar de Muisne. En donde se determinó que entre mayor era el grado de educación, menor era su nivel de satisfacción de la atención.

Otros factores que influyeron fueron la atención que brinda el talento humano de la casa de salud, se encontraron que en su mayoría fueron atentos con el paciente; el estado actual de las instalaciones físicas del edificio y mobiliario, en donde consideraron que no se encuentran en óptimas condiciones pese a las adecuaciones que se han realizado, al igual que el estado de los equipos que se usan como medio diagnóstico.

Por otra parte, una pequeña parte de la muestra se consideró discriminados por el personal de salud por sus condiciones de aspectos personales como raza, género, adultos mayores y padecer enfermedades crónicas, manifestando que se recibió un trato desigual y discriminatorio durante la atención en cuanto al tono de voz e indicaciones médicas brindadas.

REFERENCIAS

1. Torres Gonzáles, G. C. y León Manco, R. A. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Rev. Estomatol. Herediana [Internet]. 2015 Abr; 25(2): 122-132. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552015000200005&lng=es.
2. Castelo Rivas, W. P., Castelo Rivas, A. F., & Rodríguez Díaz, J. L. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Rev Cubana Enfermer. 2016; 32(3). Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000300007&lng=es&tlng=es.



3. Messarina Santolalla, P. A. Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo. UCV – Scientia; 2015, 8(2), 119-123. Disponible en <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-SCIENTIA/article/view/1030>
4. Vasquez, G., Corsini, G., Silva, M., Fuentes, J., Chahin, M., & Santibáñez, J. D. Instrumento para medir satisfacción de pacientes sobre atención clínica odontológica. Rev Int. J. Odontostomat. 2016; 10(1), 129-134. Disponible en <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijodontos/v10n1/art20.pdf>
5. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente. Repositorio de la OMS. 2019. Disponible en <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
6. Sihuín Tapia E., Gómez Quispe O., Ibáñez Quispe V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2015;32(2):299-302. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/363/36341083014.pdf>
7. Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud. 2018. Disponible en: <https://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-calidad-de-los-servicios-de-salud/>
8. Infantes Gómez F. M. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Rev Peru Med Integrativa. 2017;2(2):133-9. Disponible en: <http://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de- e4Vf9y6.pdf>
9. Vizcaíno A. J., Vizcaíno Marín V. P., & Fregoso Jasso G. S. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Horiz. sanitario. 2019; 18(1): 27-36. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592019000100027&lng=es.
10. Falcones Benalcázar, M. J., y González Landázuri, J. G. Seguridad del Paciente en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Delfina Torres. Revista Científica Hallazgos21. 2019; 4(1), 31-40. Disponible en <http://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/>
11. Banegas Cardero J. E. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral "Los Arales". MEDISAN. 2014; 18 (7): 942-947. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014000700009&lng=es.

