

## SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL I ESPINAR ABRIL 2002

Carla Mabel Andía Romero<sup>1</sup>, Ángel Mauricio Pineda Aparicio<sup>1</sup>,  
Valentin Sottec Roque<sup>1</sup>, Jorge Ramiro Santos Zevallos<sup>1</sup>,  
Max Edwin Molina Jara<sup>1</sup>, Mgt. Zoraida Romero Villena<sup>2</sup>

---

**RESUMEN:**

Este estudio permitió obtener información de los usuarios del Hospital I Espinar acerca de sus necesidades, sus expectativas, la medida en que éstas son cubiertas y su opinión con respecto a la atención que brindamos en el establecimiento. Se cuantificó la satisfacción con la escala de likert, respondieron un cuestionario validado 91 usuarios mayores de 12 años de los servicios de consulta externa. El nivel de satisfacción del usuario en una escala del 1 al 5 es 3,68, el porcentaje de usuarios satisfechos es de 82%.

Las dimensiones de calidad que más influyen en la satisfacción global y en la percepción de la calidad son la accesibilidad al hospital, la confianza en que se recuperará su salud, la calidad del médico u odontólogo, relaciones interpersonales y la calidad de los medicamentos, dimensiones hacia las que se debería canalizar recursos para elevar la satisfacción del usuario.

Se ha identificado los elementos con los que los usuarios están menos satisfechos, estas son el tiempo de espera para la consulta (2,68); el tiempo de espera para la atención en tópico(3,00); el obtener cita(3,30), la calidad de los medicamentos(2,99); el tiempo que demoran los resultados de laboratorio (3,21) y la percepción del monto que aportan por su seguro(2,81) son aspectos específicos que no cumplen con las expectativas del usuario por lo que se sugiere a la institución tomar las medidas correctivas y educativas pertinentes.

**Palabras claves:**

Satisfacción, Usuario, Consulta externa, EsSalud, Espinar.

**ABSTRACT:**

This study gave us information of the consulting room's customer of hospital I Espinar about their necessities, hopes, if this are satisfied or not, and their opinion about the hospital attention. The satisfaction level was measured with likert scale, answered to questionnaire 91 customers greater than 12 years old, of consulting room's services.

The satisfaction level in 1 to 5 scale is 3,68; the satisfaction ratio is 82%.

The accessibility to hospital, the trust in their health recovery, the kind of medical or odontologist, the interpersonal relations and the quality of drug are the dimension most important to determine the global satisfaction and the perception of attention quality, the hospital should to canalize resources to this dimensions for to rise the costumer satisfaction level.

There were lower satisfaction with the waiting time for the consultation(2,68), the waiting time for topic attention (3,00), to get appointment (3,30), the kind of drug (2,99), the delay of laboratory results (3,21) and the perception of the money that they give for their health assurance (2,81), the institution should to improve the satisfaction level in this aspects.

**Key Words:**

Satisfaction, consulting room services, customer, EsSalud, Espinar.

---

<sup>1</sup> Médico cirujano egresado de la FMH- UNSAAC. <sup>2</sup> Magister en Salud Pública - UNSAAC.

## I. INTRODUCCIÓN

Este estudio se realizó en el Hospital I Espinar con los usuarios de los servicios de consulta externa para conocer sus necesidades y su opinión con respecto a la atención que brindamos en el establecimiento; hemos dividido el servicio de salud en diez dimensiones de calidad e identificamos las principales características del servicio que influyen en su satisfacción.

## II. PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario de los servicios de Consulta externa del Hospital I Espinar en abril del año 2002?

## III. MARCO TEORICO

### III.1. CALIDAD

El concepto de calidad aplicado a la atención médica, hace referencia a la capacidad que con distinto grado, puede tener una organización o un acto concreto de asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los consumidores de servicios de salud.

La definición que la OMS da de calidad es "alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de este y produciendo un impacto final positivo en salud".

### III.2. DIMENSIONES DE CALIDAD:

La calidad se concibe como una cuestión esencialmente multidimensional. Son aspectos que caracterizan la calidad asistencial.

Donabedian a propuesto como elementos de la asistencia sanitaria que, relacionados, conformaría el conjunto de atributos determinantes de la calidad de un acto médico concreto a la dimensión interpersonal, la dimensión técnica y el entorno.

### III.3 SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

Implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de atención.

### III.4. CALIDAD PERCIBIDA:

El usuario evalúa el servicio global y el resultado de esta evaluación es el grado de calidad percibida.

## IV. OBJETIVOS

1. Determinar el nivel de satisfacción y la proporción de usuarios satisfechos con los servicios de consulta externa del hospital I Espinar.
2. Identificar las dimensiones de la calidad que influyen de manera más importante en la satisfacción global del usuario y en la percepción de la calidad de atención por parte de éste.
3. Conocer la proporción de pacientes satisfechos y el nivel de satisfacción con las dimensiones de calidad.
4. Saber en que medida la edad, el grado de instrucción y el sexo influyen en la mayor satisfacción o insatisfacción del usuario.
5. Conocer la percepción de la calidad de atención y el nivel de aceptación por parte del usuario de la atención brindada.

## V. DEFINICION DE TERMINOS

**V.1 ELEMENTOS DE SATISFACCIÓN:** Son oraciones enunciativas específicas, cada una describe un caso

particular de la dimensión de calidad que representa. Tales aseveraciones pueden referirse a una tarea o comportamiento específico realizado por el personal de salud dentro del proceso o son un ejemplo particular que ilustra la dimensión (Tabla N° 2)

## V.2 DIMENSIONES DE CALIDAD:

El análisis factorial de la encuesta permitió dividir las características del servicio en 10 dimensiones de calidad (Tabla N°2)

1. Admisión, horario y tiempos de espera (elementos 1,3,8 y 9)
2. Calidad del médico ( elementos 4 al 7)
3. Atención en programas (elementos 10 al 12)
4. Hostelería e infraestructura (elementos 13 al 15)
5. Exámenes auxiliares (elementos 17 al 19)
6. Relaciones interpersonales (elementos 20 al 27)
7. Calidad de los medicamentos (elemento 16)
8. Accesibilidad (elemento 28)
9. Costo (elemento 29)
10. Confianza en recuperación de salud(30)

## VI. MATERIAL Y METODOS

Es un estudio descriptivo y transversal.

La encuesta se realizó después de haber terminado el proceso de atención a los pacientes mayores de 12 años y a las personas responsables de los pacientes menores de 12 años que acudieron a los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar EsSalud.

La muestra se halló utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2}{d^2}$$

Donde:

$n$  = Tamaño de muestra

$Z$  = Coeficiente de confiabilidad (1,96)

$\sigma$  = Desviación estándar promedio de las variables de la encuesta de un estudio piloto( 1)

$d$  = Error aceptable (0,03)

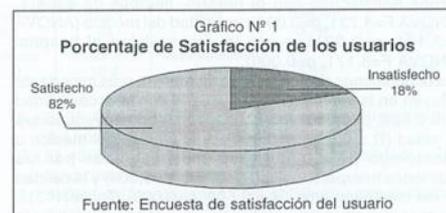
El tamaño de muestra ( $n$ ) es 43 usuarios. Se realizó 91 encuestas por disponibilidad de tiempo y usuarios.

El análisis estadístico se realizó En el paquete SPSS 8.0, se utilizó la prueba R de Pearson para determinar la fuerza de correlación entre las dimensiones de calidad, la satisfacción global y la percepción de calidad, así como para medir la relación entre estos dos últimos aspectos; cuanto más se aproxime a +1 ó -1 el coeficiente de correlación, mayor será la relación entre variables. Se utilizó el análisis de varianza para saber las diferencias significativas de satisfacción entre los grupos según edad, sexo y grado de instrucción Y para conocer la relación entre nivel de aceptación la satisfacción global y la percepción de calidad.

## VII. RESULTADOS

El cuestionario fue contestado por 91 usuarios.

El porcentaje de usuarios satisfechos es de 82%, de los que 77% contestaron estar satisfechos y 4.6% muy satisfechos (Gráfico N° 1) (Anexo N° 1).



Los usuarios perciben la calidad de la atención como buena en un 84% (79.1% la calificaron como buena y 4.9% como muy buena), 3% como regular y 13% la califica como mala (Gráfico N° 2).

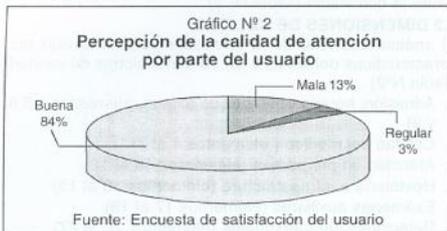


Tabla N° 1

**Nivel de satisfacción por dimensiones de calidad**

Dimensión de calidad	Nivel de satisfacción
Admisión horario y tiempos de espera	3.11
Calidad del médico u odontólogo	3.67
Atención en Programas	3.81
hostelería e infraestructura	4.28
Exámenes Auxiliares	3.81
Calidad de los medicamentos	2.99
Accesibilidad al hospital	3.78
Costo de atención	2.81
Confianza en recuperar su salud	3.75
Relaciones interpersonales	3.96

El nivel de satisfacción más alto por dimensiones de calidad corresponde al de hostelería e infraestructura (4.28), seguido por la percepción de la atención en programas (3.81), exámenes auxiliares (3.81) y accesibilidad al hospital (3.78). Los puntajes más bajos se encuentran en la percepción que tiene el usuario a cerca del monto que aporta por su seguro de salud (2.81), admisión horario y tiempos de espera (3.11) (Tabla N° 1).

El nivel de satisfacción en una escala del 1 al 5 es de 3.68. La percepción de la calidad de atención en una escala del 1 al 5 es de 3.76 (Tabla N° 2).

Los pacientes que están satisfechos ( $F=50,238$   $p=0,000$ ), y perciben la calidad de atención como buena ( $F=25,155$   $p=0,000$ ), recomendarían el hospital a sus familiares o amigos.

Se ha identificado los elementos con los que los usuarios están menos satisfechos: El tiempo de espera para la consulta (2,68); el tiempo de espera para la atención en tópico (3,00); el obtener cita (3,30), la calidad de los medicamentos (2,99); el tiempo que demoran los resultados de laboratorio (3,21) y la percepción del monto que aportan por su seguro (2,81) (Anexo N° 1).

Los usuarios que intentaron obtener cita 4 veces están menos satisfechos con el horario, tiempos de espera, (ANOVA  $F=4,731$ ,  $p=0,006$ ), la calidad del médico (ANOVA  $F=3,141$ ,  $p=0,021$ ), y con la accesibilidad al hospital (ANOVA  $F=8,171$ ,  $p=0,000$ ).

Las dimensiones de calidad que de manera más importante influyen en la satisfacción del usuario son la accesibilidad ( $R = 0,629$ ,  $p=0,000$ ), la confianza en que se recuperará su salud ( $R = 0,626$ ,  $p=0,000$ ), y la calidad del médico u odontólogo ( $R = 0,504$ ,  $p=0,000$ ), seguidas por las relaciones interpersonales ( $R = 0,508$ ,  $p=0,000$ ) y la calidad de los medicamentos ( $R = 0,504$ ,  $p=0,000$ ) (Tabla N° 3).

Se encontró elevada correlación entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción global del usuario ( $R$

$= 0,805$ ,  $p=0,000$ ), es decir los usuarios que perciben la calidad de atención como buena están más satisfechos (Tabla N° 3).

Las dimensiones más importantes para determinar la percepción de la calidad son la calidad del médico ( $R=0.661$ ,  $p=0,000$ ), la confianza en la recuperación de su salud ( $R=0.630$ ,  $p=0,000$ ) y la accesibilidad ( $R=0.597$ ,  $p=0,000$ ) (Tabla N° 3).

Tabla N° 2

**Dimensiones de calidad que influyen en la satisfacción global del usuario**

R de Pearson

Satisfacción Global del usuario	Dimensiones de calidad	Coefficiente de Correlación	P
	Relaciones interpersonales	0.508	0,000
	Calidad de los medicamentos	0.504	0,000
	Accesibilidad	0.629	0,000
	Costo	0.374	0,000
	Confianza en recuperación de salud	0.626	0,000
	Admisión horario y tiempos de espera	0.420	0,000
	Calidad del médico	0.608	0,000
	Hostelería e infraestructura	0.312	0,002
	Exámenes auxiliares	0.376	0,000
	Atención en programas	0.164	0,120
	Percepción de la calidad de atención	0.805	0,000

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario.

Tabla N° 3

**Dimensiones de calidad que influyen en la percepción de la calidad**

R de Pearson

Percepción de calidad	Dimensiones de calidad	Coefficiente de Correlación	P
	Calidad de los medicamentos	0.465	0,000
	Accesibilidad	0.597	0,000
	Costo	0.284	0,010
	Confianza en que recuperará su salud	0.630	0,000
	Admisión horario y tiempos de espera	0.420	0,000
	Calidad del médico	0.661	0,000
	Hostelería e infraestructura	0.330	0,002
	Exámenes auxiliares	0.402	0,000
	Relaciones interpersonales	0.400	0,000

La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario.

**VIII. CONCLUSIONES**

1. El 81,6% de usuarios están satisfechos y el 18,4% están insatisfechos. El nivel de satisfacción en una escala del 1 al 5 es de 3,68.
2. Las dimensiones que más influyen en la satisfacción global del usuario y en la percepción de la calidad de atención, son la accesibilidad al hospital, la confianza en que se recuperará su salud, la calidad del médico u odontólogo, las relaciones interpersonales y la calidad de medicamentos.
3. El nivel de satisfacción más alto se obtuvo en la dimensión de hostelería e infraestructura (4,28), seguido por las relaciones interpersonales (3,96) atención en programas (3,81), exámenes auxiliares

Anexo N° 1  
Resultados descriptivos del cuestionario de Satisfacción del usuario de los Servicios de Consulta Externa del Hospital I Espinar ESSALUD Abril 2002

	PORCENTAJE DE ENCUESTADOS					
	Muy fácil	Fácil	Difícil	Muy difícil	Media	Desviación típica
1 Obtener cita (cupó) fue:	13.5	52.8	23.6	10.1	3.30	1.27
2 Cuántas veces intentó obtener cita para esta consulta	1 vez 54.9	2 veces 31.4	3 veces 3.9	4 veces 9.8	1.69	0.95
3 El tiempo de espera para la consulta médica le pareció	2.4	Muy adecuado 40	Adecuado 38.8	Prolongado 18.8	Muy prolongado 2.68	1.25
4 El médico le evaluó minuciosamente	11.9	Total acuerdo 64.3	Acuerdo 17.9	Desacuerdo 6.0	Total desacuerdo 3.58	1.10
5 El tiempo que le dedicó el médico fue adecuado	20.5	59.0	18.1	2.4	3.77	1.05
6 Tiene plena confianza y seguridad en el médico	19.5	62.2	14.6	3.7	3.79	1.04
7 Con la explicación a cerca de su enfermedad usted está	Muy satisfecho 11.0	Satisfecho 56.1	Insatisfecho 25.6	Muy insatisfecho 7.3	3.38	1.19
8 El tiempo de espera para la atención en tópicó le pareció	Muy adecuado 6.8	Adecuado 44.6	Prolongado 39.2	Muy prolongado 9.5	Media 3.00	Desviación típica 1.23
9 El horario de atención es	Muy adecuado 8.1	Adecuado 59.3	Inadecuado 26.8	Muy inadecuado 5.8	Media 3.38	Desviación típica 1.13
10 Es conveniente que los niños menores de 5 años se atiendan en programas	39.0	Total acuerdo 48.8	Acuerdo 9.8	Desacuerdo 2.4	Total desacuerdo 4.12	1.00
11 Se debe continuar con el llenado de la ficha de atención integral de niños menores de 5 años antes de la consulta	23.3	56.2	15.1	5.5	3.77	1.14
12 Con la explicación que se le dio en programas a cerca de su enfermedad usted está	Muy satisfecho 14.3	Satisfecho 60.0	Insatisfecho 22.9	Muy insatisfecho 2.9	Media 3.60	Desviación típica 1.08
13 La higiene del hospital es	Muy buena 18.8	Buena 76.5	Mala 4.7	Muy mala 0	Media 4.09	Desviación típica 0.61
14 La limpieza de los servicios higiénicos es	11.9	78.6	8.3	1.2	3.92	0.75
15 La infraestructura del hospital es	6.3	63.3	26.6	3.8	3.12	1.03
16 La calidad de los medicamentos es	3.6	48.8	38.1	9.5	2.99	1.19
17 Tiene confianza en los resultados de laboratorio	11.1	Acuerdo 66.7	Desacuerdo 16.0	Total desacuerdo 6.2	Media 3.60	Desviación típica 1.08
18 Los resultados de laboratorio están en el tiempo adecuado	8.8	51.3	32.5	7.5	3.21	1.21
19 Las radiografías están en el tiempo adecuado	10.6	69.7	12.1	7.6	3.64	1.08
<b>TRATO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD</b>	Muy buena	Buena	Mala	Muy mala		
20 Admisión	22.2	61.1	11.1	5.6	3.83	1.07
21 Programas	25.0	67.1	7.9	0	4.09	0.75
22 Médico u odontólogo	30.4	65.8	3.8	0	4.23	0.64
23 Rayos X	16.7	64.8	13.8	5.6	3.74	1.07
24 Laboratorio	14.5	62.3	20.3	2.9	3.65	1.05
25 Tópicó	17.4	68.1	13.0	1.4	3.87	0.91
26 Farmacia	25.0	67.5	6.3	1.3	4.09	0.78
27 Obstetiz	27.8	61.1	8.3	2.8	4.03	0.94
28 Recibe atención del hospital cuando lo requiere	25.6	Total acuerdo 53.5	Acuerdo 15.1	Desacuerdo 5.8	Total desacuerdo	
29 El monto que aporta por su seguro de salud justifica la atención que recibe	10.6	30.6	47.1	11.8	2.81	1.29
30 Tiene confianza en que recuperará su salud	13.6	69.1	13.6	3.7	3.75	0.98
31 En general ¿cómo califica la calidad de atención	4.9	Muy buena 79.1	Buena 13	Mala 3	Regular 3.76	0.73
32 En general ¿cuan satisfecho se siente con el servicio?	Muy satisfecho 4.6	Satisfecho 77.0	Insatisfecho 18.4	Muy insatisfecho 0	3.68	0.83

- (3,81) y la accesibilidad al hospital.
- El 58.9% de los usuarios considera que el monto que aporta por su seguro de salud no justifica la atención que recibe.
  - El 40% de los usuarios están insatisfechos con el tiempo que demoran los resultados de laboratorio.
  - El 30,4 % de los usuarios opina que la infraestructura del hospital es mala.
  - El 48% de los usuarios opina que la calidad de los medicamentos es mala.
  - El 95% de los usuarios está satisfecho con la higiene del hospital.

9. El 87% de los usuarios está de acuerdo con que los niños menores de 5 años se atiendan en programas.
10. El 33,7% considera que obtener cita fue difícil o muy difícil.
11. El 32,6% de los usuarios considera que el horario de atención es inadecuado.
12. Al 49,7% de los usuarios el tiempo de espera para la atención en el servicio de tóxico le pareció prolongado.
13. Al 57,6 % de los usuarios el tiempo de espera para la atención en consultorio le pareció prolongado.
14. El 32,9% de pacientes no está satisfecho con la explicación que le da el médico acerca de su enfermedad.
15. Los usuarios que intentaron obtener cita 4 veces están menos satisfechos con el horario, tiempos de espera, la calidad del médico y con la accesibilidad al hospital.
16. Los usuarios que perciben mejor la calidad de atención están más satisfechos.
17. Los usuarios que están satisfechos y perciben la calidad de atención como buena, recomendarían el hospital a sus familiares o amigos.

#### IX. SUGERENCIAS

1. Ampliar el horario a las tardes para la atención de usuarios que trabajan en la mañana y los días de mayor demanda aumentar el número de consultorios.
2. Optimizar la gestión de recursos humanos, que comprenda la gestión del desempeño; de las relaciones de trabajo y de los conflictos, la educación permanente; la implantación de un programa de técnicas de comunicación, relaciones interpersonales y la generación de una ética laboral.
3. Emplear racionalmente el tiempo de la consulta no dando la impresión de apuro, permitiendo que el paciente se exprese sin presiones y educar a los usuarios en la conveniencia de acudir a la consulta básicamente por un motivo.
4. Satisfacer la necesidad de los usuarios de entender su situación de salud, explicarle con términos sencillos sobre su enfermedad, su tratamiento médico o la necesidad de un examen auxiliar y educar a la comunidad con respecto a su uso racional.
6. Precisar las razones por las que creen que el monto que aportan por su seguro de salud no justifica la atención que reciben.
7. Contratar personal en laboratorio para procesar las muestras y contar con los resultados en menor tiempo.
8. Construir un hospital con mayor capacidad resolutoria por la dificultad en la accesibilidad a un centro de referencia.
9. Disponer de personal permanente para la atención en tóxico.
10. Proporcionar a los usuarios la hora aproximada de consulta e indicarles que acudan con cierta anticipación.
11. Brindar atención permanente en el servicio de odontología para satisfacer la demanda.
12. Realizar estudios de satisfacción del usuario en otros servicios importantes como en emergencia y hospitalización.
13. Evaluar periódicamente la satisfacción del usuario, pues el orden relativo de las necesidades o expectativas de los clientes y la percepción de la calidad de atención puede cambiar con el tiempo.

#### X. BIBLIOGRAFIA

1. Saturno J. Pedro: Cómo diseñar una evaluación sobre la calidad asistencial en atención primaria. Unidad docente de medicina preventiva y salud pública, Universidad de Murcia. España.
2. Camarero M.L. El proceso de calidad en los Servicios de Salud, Sistema Nacional de Salud de México 1,996
3. Donabedian A. Reflections on the effectiveness of quality

- assurance. En: Palmer R.H., Donabedian A. Povar, G.J., Striving for Quality in Health care: An inquiry into policy and practice. Ann Arbor Mi: Health Administration Press, 1991; 3: 59 - 128.
4. O. Torres, N. Caverro, M. Estrada, P. Miranda. Satisfacción del usuario en la atención ambulatoria del Hospital de Apoyo N° 1 - Cusco. Revista Universitaria N° 136. Cusco Diciembre 1996.
5. Bigné Alcañiz, M. Moliner Tena, J. Sánchez García. 1996. Calidad y satisfacción en los servicios hospitalarios esenciales y periféricos. Area de Comercialización e Investigación de Mercados. Dpto. de Admón. de Empresas y Marketing. Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas. Universitat Jaume I. Castellón. 1998 España.
6. Berné C. J. Múgica y M.J. Yagüe. Estudio de Satisfacción del cliente en Hospitales Públicos de la Comunidad Valenciana. Economía Industrial. Número 307. Pp 63 - 74. Valencia 1996.
7. Quezada F. Satisfacción del usuario de la consulta ambulatoria del servicio de Pediatría del Hospital Nacional Sur este de EsSalud - Cusco. Defensa de Tesis. Maestría en Salud Pública. Cusco Febrero 1999.
8. Andrade, Martínez y Saco: "Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital de Apoyo N°1 MINSA-Cusco de noviembre de 1.999 a enero del 2.000" Tesis para optar el título de médico cirujano Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Pág. 26.
9. Moren P. La salud de la población debe medirse con calidad. Rev. Gestión mayo 1.999. España.
10. R. Pérez C. y cols. Análisis de la satisfacción del usuario y de la productividad de un modelo de atención primaria con la participación de médicos y técnicos. Salud Pública de México Setiembre - Octubre de 1994. Volumen 36. Número 5.
11. Mormontoy Laurel, Wilfredo. Elaboración del Protocolo de Investigación en Ciencias de la Salud, de la Conducta y Areas Afines. Boehringer Ingelheim. Lima 1993.
12. Sixma H. J. Y et al. Patient Satisfaction with the general practitioner: a two-level analysis. Medical Care 1998. Febrero; 36 (2): 212- 29.
13. Bane J; Liston R; Nelson L; Devine MJ; Banerjee AK. Elderly patients' satisfaction with hospital care. Department of Medicine for the Elderly, Royal Bolton Hospital. J R Coll Physicians Lond, 1998 Mar, 32:2, 138-41
14. Covinsky KE; Rosenthal GE; Chren MM; Justice AC; Fortinsky RH; Palmer RM; The relation between health status changes and patient satisfaction in older hospitalized medical patients. Landefeld CS Department of Medicine, Case Western Reserve University, University Hospitals of Cleveland, and the Cleveland Veterans Affairs Medical Center, Ohio 44016-4961, USA. J Gen Intern Med, 1998 Apr, 13:4, 223-9
15. D.F. Polit, PhD. y B.P. Hungler PhD. Investigación Científica en Ciencias de la Salud. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. México 1997. Pág. 285 - 8.
16. Navarro P. La encuesta como un texto: un enfoque cualitativo. V Congreso Español de sociología Granada, setiembre 1995.
17. Frank W. S. M. Verheggen y Cols. La calidad del servicio en la Atención a la Salud. : Aplicación de resultados de la investigación Mercadotécnica. Salud Pública de México Mayo - Junio 1993. Volumen 35. Número 3.
18. García A. Las Clínicas Privadas crean un programa para asegurar calidad. Rev. Gestión junio 1.999 España.
19. López E. Más calidad gracias a la gestión de procesos. Rev. Gestión diciembre 1999 España.
20. García A. El reto del sistema es mejorar la información que se da al paciente. Rev. Gestión 1.999 España.
21. Hannu Vuori, MD. Garantía de calidad en Europa. Salud Pública de México, Mayo - Junio 1993. Volumen 35. Número 3.
22. Llorens, F. J.: Una evaluación de la relación entre calidad de servicio, satisfacción y actitudes del cliente, ESIC Market, N.º 93, julio - setiembre de 1996, pp.121-132.
23. Berné C. J. Múgica y M.J. Yagüe. Estudio de Satisfacción del cliente en Hospitales Públicos de la Comunidad Valenciana. Economía Industrial. Número 307. Pp 63 - 74. Valencia 1996. España.
24. Hayes E. Bob: Cómo medir la satisfacción del cliente. Oxford Inglaterra. Segunda edición 1999.
25. Colegio de Licenciados en administración del Perú. Gerencia en calidad de los servicios de salud. Volumen 4, Pp 2-8. Volumen1, Pp 8-11,21-30. Volumen 2, Pp 4-5. Lima.