

# NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN LA CONSULTA EXTERNA EN LA IPS UNIVERSITARIA PASO B JUAN MINA. BARRANQUILLA, 2013

## USER SATISFACTION LEVEL OF SERVICES PROVIDED IN THE OUTPATIENT CLINIC AT THE PASO B JUAN MINA UNIVERSITY IPS. BARRANQUILLA, 2013

*Milagro Charris Ramírez<sup>1</sup>, Jaime Pinedo Otálvaro<sup>2</sup>*

### RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el grado de satisfacción del usuario y su relación con la calidad de los servicios prestados en la consulta externa del Punto de Atención en Salud Oportuno Básico (Paso B), Juan Mina, 2013.

**Materiales y métodos:** Estudio descriptivo transversal, con una muestra de 150 usuarios del Paso B Juan Mina, Barranquilla, a quienes se les aplicó una encuesta personalizada, se realizó análisis mediante tablas de frecuencia; representada por gráficos de barra y tablas de contingencia para relacionar las variables del estudio con satisfacción mediante Razón de Disparidad.

**Resultados:** Al 32 % de los pacientes no les fue permitido expresar libremente su motivo de consulta, el 6,7 % respondió que obtuvo cita dos días después de haberla solicitado, aunque el 84 % de los encuestados manifestó estar satisfecho en términos generales con la atención recibida y la calidad de los servicios, 32 % aseveró que el médico le practicó un examen incompleto, con OR 18 e IC 6,2-51,4  $p < 0,05$ , y el 26 % de los usuarios aseguró que el profesional de salud no los saludó.

**Conclusiones:** Los usuarios del Paso B Juan Mina de Barranquilla reciben una atención satisfactoria, cubriendo sus expectativas. Al relacionar algunas variables de atención profesional, se determina que la insatisfacción del usuario proviene de la atención por parte del profesional de salud en cuanto a no dar o responderle el saludo, realizar un examen incompleto, y no permitirle expresar libremente su motivo de consulta.

**Palabras clave:** Satisfacción, Usuario, Calidad de los servicios de salud.

### ABSTRACT

**Objective:** To determine the degree of user satisfaction and its relationship with the quality of services provided in outpatient of the Point Timely Health Care Basic (Paso B), Juan Mina, 2013.

**Materials and methods:** Cross-sectional study, with a sample of 150 users of the Paso B Juan Mina, Barranquilla, who were applied a custom survey analysis using frequency tables; represented by bar graphs and crosstabs to relate the study variables with satisfaction by Disparity Reason.

**Results:** 32 % of the patients were allowed to freely express their complaint, 6.7 % claimed that said they obtained an appointment two days after requested, although 84% of surveyed said they was generally were generally satisfied with the care and quality of services; 32 % reported an incomplete examination by the doctors, with OR 18 and IC 6.2-51.4  $p < 0.05$ , and 26 % of users said posited that the health professional do not greeted them.

**Conclusions:** Users of the Paso B Juan Mina in Barranquilla receive a satisfactory care, covering fulfilling their expectations. To relate some variables of professional care, it is determined that the user dissatisfaction derives comes from the attention of health professionals as to not give or respond to user greeting, perform an incomplete examination, and not allowing freely express their complaint.

**Keywords:** Satisfaction, User, Quality of health services.

**Recibido:** Julio 16 de 2014

**Aceptado:** Agosto 2 de 2014

- 
1. Enfermera, Esp. Auditoría y Salud Ocupacional, IPS Universitaria de Antioquia.
  2. Médico, Epidemiólogo. IPS Universitaria de Antioquia. jarrapi@gmail.com

## INTRODUCCIÓN

El conocimiento del nivel de satisfacción de usuarios de servicios de salud, es una herramienta importante para la administración, investigación y venta de servicios.

En Colombia en el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) se implementó a partir del año 2002, el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGC), que tiene como propósito fundamental lograr el máximo nivel posible de satisfacción de acuerdo a las expectativas de atención de los ciudadanos colombianos; por lo que se centra en el usuario, evaluando la calidad de la atención en salud teniendo en cuenta cinco aspectos: Accesibilidad: posibilidad que tiene todo usuario de utilizar los servicios de salud; Oportunidad: posibilidad de obtener esos servicios que requiere en un momento determinado; Seguridad: obtener un servicio de salud basado en la evidencia científica; Pertinencia o eficacia: obtener los servicios que solicita, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo a la evidencia científica y con menores efectos secundarios; Continuidad: recibir los servicios requeridos, de acuerdo a una secuencia lógica y racional de actividades, que se basa en el conocimiento científico (1).

Es así, que para dar cumplimiento al propósito fundamental del SOGC, se realizó el primer Informe Nacional de Calidad de la Atención en Salud (IN-CAS), como mecanismo para obtener información de las fortalezas y/o debilidades hacia las que se deben enfocar las acciones de salud (2); donde la calidad de la atención se mide de acuerdo con las necesidades y expectativas del usuario, siendo este el que mide el nivel de satisfacción por sus deseos y las características del servicio (3), es decir, que va

a depender de su percepción del servicio prestado, en relación con lo que espera y lo que realmente recibe; pudiendo darse en algunos casos, que aunque la atención en salud de una entidad sea de excelente o buena calidad, la opinión del usuario no es la mejor al respecto (4-5).

La evaluación inicial y el posterior establecimiento de planes de mejoramiento de los servicios de salud, conllevan a un proceso de identificación de variables y satisfacción de las necesidades de los usuarios (6). Es indispensable entonces, que esta se evalúe de manera periódica y que se involucre no solo a estos, sino también a sus familiares y proveedores, de tal forma que todos aporten la información necesaria para saber cuáles son las condiciones del servicio que se ofrece y las que faltarían para lograr mayor calidad.

Por ser el objetivo fundamental de un servicio de consulta externa brindar servicios de calidad, mediante los más altos estándares en sus profesionales en eficiencia, eficacia, amabilidad, honestidad y garantizar a los usuarios un nivel óptimo en las atenciones que brinda la institución prestadora de servicios de salud, la medición y evaluación deberá hacerse a través de procesos sencillos, transparentes, confiables y válidos de auditoría de la calidad; así los resultados conllevan a obtener información sobre las acciones que han de focalizarse y las medidas a tomar (7).

La calidad de la atención en la prestación de los servicios de salud, debe ser una de las mayores preocupaciones de las personas responsables de ofrecerlos y una necesidad de quienes los requieren; es así, como la relación personal asistencial-usuario, base fundamental de un buen acto médico (8), tiene connotaciones humanas, éticas, filosóficas, so-

ciológicas y hasta implicaciones legales por las consecuencias que su alteración puede producir: esta relación no debe limitarse solo al vínculo médico-enfermedad, ya que se incorporan sentimientos, principios y vivencias del paciente y del profesional, se establece un compromiso mayor, persona a persona, que debe estar enmarcado en un entorno de respeto mutuo, con un alto sentido de calidad moral y profesional, una preparación técnico-científica adecuada y con la aprobación por parte del paciente de todas las acciones médicas que se requieren para su manejo.

Por todo lo anterior, este estudio se realizó con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Paso B Juan Mina, corregimiento de Barranquilla, relacionándolo con la atención de parte del personal, las condiciones físicas del centro, la información recibida e identificando las problemáticas desde sus expectativas.

Se investigaron todas las variables relacionadas con este tema: edad, sexo, señalización y horario de prestación de los servicios, tiempo y calidad en la atención de cada servicio, horario de entrega de medicamentos en farmacia, tiempo de asignación de citas, concepto de la atención guardando los principios de confidencialidad o seguridad por parte del profesional en consulta externa y atención del funcionario de la empresa privada en portería. Se realizaron cruces de variables: dependiente (insatisfacción) e independientes como la relación entre insatisfacción del usuario y el tiempo de asignación de la cita, salud y examen completo por parte del profesional de la salud y horarios de atención.

Los resultados obtenidos sirvieron para hacer re-

comendaciones en la atención de sus usuarios y brindar la posibilidad de servir de modelo a otros centros de salud. La realización de la medición de los factores determinantes de la satisfacción del usuario en el área de consulta externa, permitió plantear posteriormente formas de solucionar las falencias buscando su beneficio en el futuro con el logro de los siguientes objetivos:

- Propender porque el Paso B Juan Mina sea un modelo de atención de los servicios que presta.
- Evitar dificultades tanto asistenciales, como de práctica profesional inadecuada.
- Corregir los aspectos motivacionales del personal de salud.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Este estudio observacional, descriptivo de corte transversal prospectivo, se realizó en el servicio de consulta externa del Punto de Atención en Salud Oportuna Básica de Juan Mina, Barranquilla, conformado por los de Medicina General, Odontología, Trabajo Social, Psicología y Laboratorio Clínico.

Para el universo se tuvieron en cuenta todos los habitantes del corregimiento de Juan Mina mayores de 18 años, que acuden al servicio de consulta externa.

La muestra fue de 135 personas obtenidas del universo. En este estudio se tomaron 150 personas para evitar pérdidas en la muestra y que fuera inferior al tamaño de muestra calculado; para garantizar la validez del estudio, se encuestó aproximadamente un 10 % más sobre el tamaño de la muestra.

El tamaño de muestra se calculó mediante la siguiente fórmula, a partir del total de la población

y una prevalencia de insatisfacción del usuario de 10 % obtenida de la literatura, y 95 % de confianza:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{NE^2 + Z^2 P Q}$$

En donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = El nivel de confianza o seguridad. Para una seguridad del 95 %

Z = 1,96

Z<sup>2</sup> = 1,96<sup>2</sup> (3,8416)

P = proporción esperada (en este caso 10 % = 0,10)

Q = 1 - p (1 - 0,10 = 0,90)

N = Tamaño de la población = 8375

E = Error máximo admisible (precisión deseada para el estudio) = 5 % (0,05)

n = 2895.606/21.427304

N = Tamaño de la muestra requerida para este estudio = 135 individuos

Tiempo de realización del estudio: julio-octubre de 2012.

Para recopilar la información, se utilizó como instrumento una encuesta realizada directamente por el grupo investigador, con el fin de identificar el nivel de satisfacción en 150 usuarios del servicio de consulta externa. Se tabularon las encuestas, se terminaron de procesar todos los datos y se caracterizó la población objeto de estudio, se determinaron sus percepciones respecto a la prestación del servicio de consulta externa y se obtuvieron los resultados finales del estudio. Con este análisis, de acuerdo a los resultados se establecieron estrategias de intervención para mejorar la prestación del servicio con base en las debilidades identificadas.

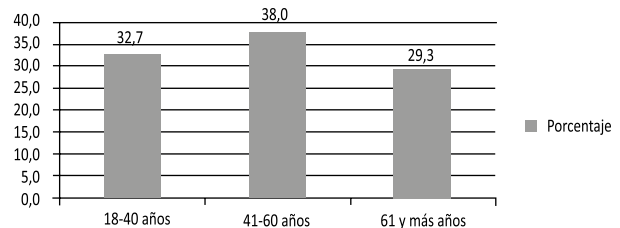
Se incluyeron en el estudio:

- Pacientes que recibieron atención en el servicio de consulta externa.
- Pacientes que aceptaron responder la encuesta.
- Pacientes sin enfermedad psiquiátrica.
- Pacientes sin retardo mental.

En la encuesta realizada no fue necesaria la firma de un consentimiento informado ya que se le explicó previamente al paciente su aplicación en forma anónima, y el porqué no revestía ningún peligro para su salud y se podía negar a responder, al iniciar las preguntas el encuestador o en cualquier momento de su desarrollo. En este caso no sucedió este hecho. Probablemente por su inocuidad y la excelente disponibilidad y preparación de los encuestadores, los mismos del equipo investigador.

## RESULTADOS

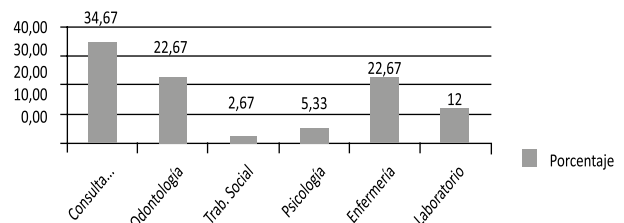
**Figura 1. Distribución de frecuencia, según grupo de edad de los 150 encuestados**



Fuente: Base de datos de los autores

El grupo de edad a que pertenecen los encuestados fue similar con leve predominio de las edades entre 41 y 60 años con un 38 %, seguido del 32,7 % para el de 18 y 40 años (ver Figura 1).

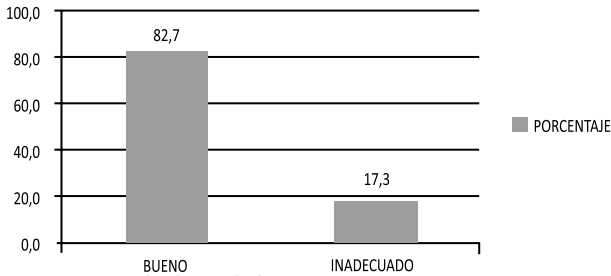
**Figura 2. Distribución de frecuencia, según clase de consulta de los 150 encuestados**



Fuente: Base de datos de los autores

El 34,67 % de los encuestados de este estudio solicitó el servicio de consulta externa, seguido de los de Enfermería y Odontología con un 22,67 %, y en tercer lugar con un 12 %, los que requerían exámenes de laboratorio (ver Figura 2).

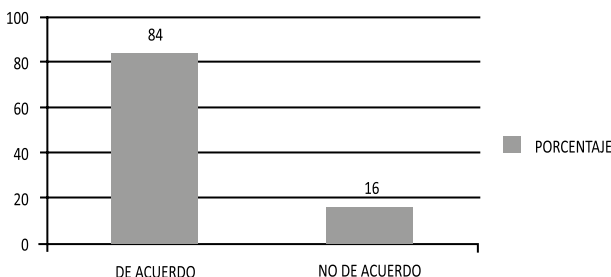
**Figura 3. Distribución de frecuencia entre los encuestados de estar o no de acuerdo con el horario de prestación de los diferentes servicios en el Paso B Juan Mina**



Fuente: Base de datos de los autores

El 17,3 % de los encuestados manifestó no estar de acuerdo con el horario de prestación de los diferentes servicios de consulta externa, mientras el 82,7 % está de acuerdo con este horario, quedando clara la gran satisfacción del usuario en cuanto a esta pregunta en particular (ver Figura 3).

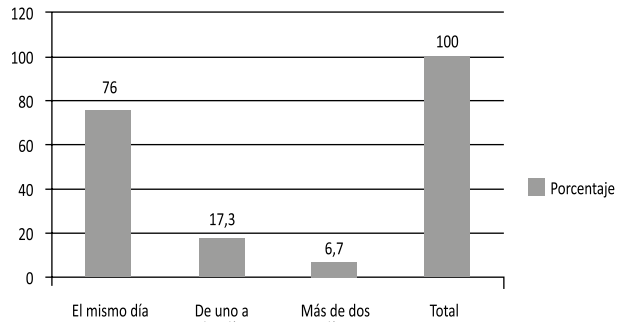
**Figura 4. Distribución de frecuencia entre los encuestados en estar o no de acuerdo con el horario de farmacia solo para horas hábiles**



Fuente: Base de datos de los autores

El 84 % de los encuestados estuvo de acuerdo con el horario de farmacia, probablemente el 16 % que no estuvo de acuerdo son las personas que acuden a reclamar sus fórmulas en horario diferente al de horas hábiles, y también porque en algunas ocasiones la farmacia no está localizada en el mismo sitio donde son atendidas (ver Figura 4).

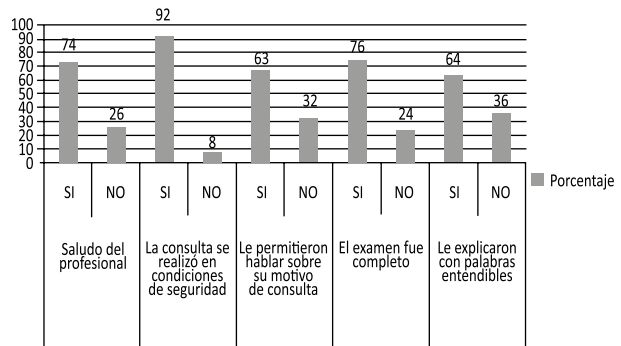
**Figura 5. Distribución de frecuencia de acuerdo a la respuesta de los encuestados en cuanto al tiempo de asignación de citas en el Paso B Juan Mina**



Fuente: Base de datos de los autores

El 76 % de los encuestados en este estudio manifestó que cada vez que solicitan cita para cualquiera de los servicios la obtienen para el mismo día, seguido muy lejos del 17,3 %, entre uno y dos días, solo el 6,7 % respondió que la consiguen después de dos días de haberla solicitado (ver Figura 5).

**Figura 6. Distribución porcentual en cuanto a los conceptos de los encuestados sobre la atención en consulta externa**



Fuente: Base de datos de los autores

El 26 % de los usuarios manifestó que el profesional de salud NO los saludó ni se les presentó.

El 92 % de los usuarios considera que su atención Sí se realizó en condiciones de seguridad: Uso de ropa adecuada por parte del personal de salud, jeringas, guantes, tapaboca y lavado de manos.

El 68 % de los usuarios considera que el profesional Sí le permitió expresar libremente su motivo de consulta. Por el contrario, al 32 % no le fue per-

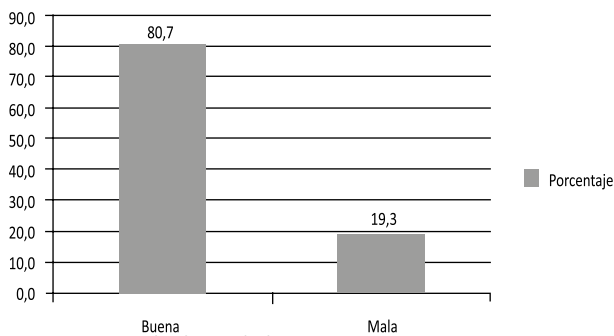
mitido, lo cual no lo va a orientar adecuadamente para realizar una buena anamnesis y un diagnóstico preciso por falta de información proveniente del paciente.

El 76 % de los usuarios considera que durante la consulta médica Sí le hicieron un examen completo. El 24 % dice que NO.

El 64 % de los usuarios manifiesta que el profesional de salud Sí le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su estado de salud y el tratamiento que necesita. El 36 % dice que No (ver Figura 6).

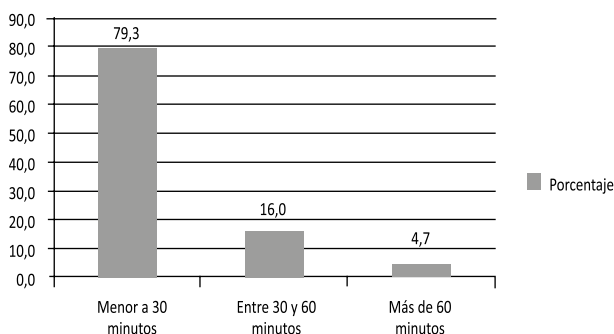
El 19,3 % de los encuestados manifestó que no tuvieron una adecuada atención por parte del portero del Paso, factor que es importante para la satisfacción del usuario, ya que es el primer contacto con el centro de atención en salud (ver Figura 7).

**Figura 7. Distribución porcentual en cuanto a los conceptos de los encuestados sobre la atención por parte del portero del Paso**



Fuente: Base de datos de los autores

**Figura 8. Distribución porcentual según tiempo de atención en recepción**

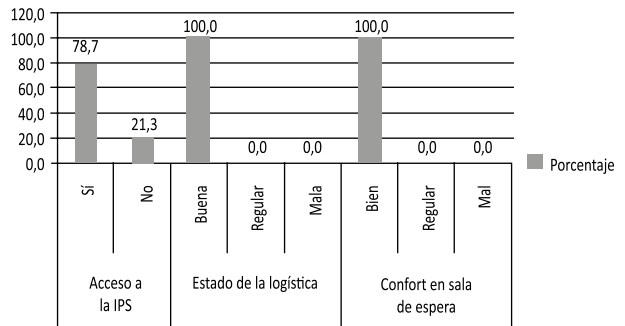


Fuente: Base de datos de los autores

En este estudio la gran mayoría, 79,3 % de los encuestados, respondió que fueron atendidos antes de los 30 minutos de haber llegado al Paso B Juan Mina, un escaso porcentaje, el 4,7 % más de una hora después de su ingreso al centro y el 85,3 %, antes de una hora de haber llegado, lo que demuestra una atención rápida por parte de recepción. Los pacientes que demoran más de una hora es probablemente por fallas que ocurren en forma esporádica en el sistema (ver Figura 8).

En cuanto al acceso a la IPS, 78,7 % de los encuestados manifestó que cuenta con buenas y amplias vías de acceso, el 100 % dijo estar satisfecho con el estado de la construcción, y el 100 % expresó sentirse bien dentro de las instalaciones; demostrándose que por infraestructura física y vías de acceso no hay problema en el Paso B Juan Mina (ver Figura 9).

**Figura 9. Opiniones sobre el acceso y estado de la IPS Paso B a Juan Mina**



Fuente: Base de datos de los autores

Se realizaron cruces de variables dependiente e independientes buscando relación de tipo causal para futuras investigaciones:

**Tabla 1. Tabla de contingencia según insatisfacción del usuario y los días en asignar cita en el Paso B Juan Mina**

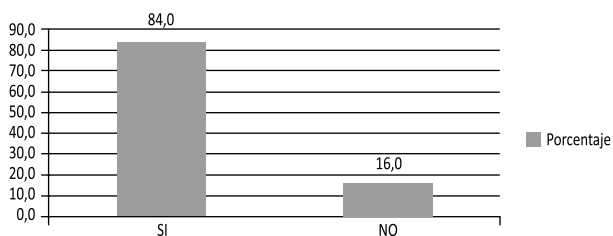
Días de atención al solicitar cita	Insatisfecho	Satisfecho
Uno o más días	19	17
El mismo día	5	109

OR: 24,3 IC: 8,0-73,9. Chi<sup>2</sup>: 44,1

Fuente: Base de datos de los autores

Los pacientes insatisfechos recibieron 24,3 veces más atención después del mismo día que los pacientes satisfechos, al solicitar una cita en consulta externa y guarda significancia estadística,  $\text{Chi}^2$ : 44,1.

**Figura 10. Distribución de frecuencia en cuanto a estar o no satisfecho con la atención recibida en el Paso B Juan Mina entre los encuestados**



Fuente: Base de datos de los autores

El 84 % de los encuestados, manifestó estar satisfecho en términos generales con la atención recibida, y probablemente parte del 16 % restante se debe a la atención por el servicio de farmacia solo en horas hábiles, y algunas actitudes negativas por parte de los profesionales que prestan los diferentes servicios en el Paso B Juan Mina (ver Figura 10).

**Tabla 2. Tabla de contingencia según insatisfacción del usuario y el horario de atención en el Paso B Juan Mina**

Horario de atención	Insatisfecho	Satisfecho
Inadecuado	13	12
Bueno	11	114

OR: 11,2 IC: 4,1-30,4.  $\text{Chi}^2$ : 25,8

Fuente: Base de datos de los autores

De los 150 encuestados los insatisfechos manifestaron 11,2 veces (relación 11,2 a 1) más horario de atención inadecuado, en comparación, con los satisfechos, y tiene significancia estadística,  $\text{Chi}^2$ : 25,8.

**Tabla 3. Tabla de contingencia, según insatisfacción del usuario y el saludo del profesional que realizó la consulta en el Paso B Juan Mina**

Saludo del profesional	Insatisfecho	Satisfecho
No	19	20
Sí	5	106

OR: 20,14 IC: 6,78-60,1.  $\text{Chi}^2$ : 38,7

Fuente: Base de datos de los autores

Las personas insatisfechas refirieron que no fueron saludadas por el médico 20,14 veces (relación 20,14 a 1) más que las personas satisfechas, y tiene significancia estadística,  $\text{Chi}^2$ : 38,7.

**Tabla 4. Tabla de contingencia, según insatisfacción del usuario y la realización de un examen completo durante la consulta en el Paso B Juan Mina**

Examen completo	Insatisfecho	Satisfecho
No	18	18
Sí	6	108

OR: 18 IC: 6,2-51,4.  $\text{Chi}^2$ : 37,4

Fuente: Base de datos de los autores

Las personas insatisfechas manifestaron un examen incompleto 18 veces más (relación 18 a 1) en comparación con un examen incompleto realizado a los satisfechos, y tiene significancia estadística,  $\text{Chi}^2$ : 37,4.

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La actividad de evaluar la satisfacción del usuario, impacta la acción sanitaria que se realiza en los centros asistenciales que a través de estas mediciones buscan mejorar la atención de salud en forma importante para lograr la calidad total.

En este estudio el 84 % de los encuestados manifestó estar satisfecho en términos generales con la atención recibida, dato que está de acuerdo con lo encontrado por Dávila y Tito en su estudio en Chile sobre satisfacción del usuario en consulta externa (9) y probablemente parte del 16 % restante se debe a la atención por el servicio de farmacia solo en horas hábiles, y algunas actitudes negativas por parte de los profesionales que prestan los diferentes servicios en el Paso B Juan Mina. Los pacientes que decidieron manifestar que estaban insatisfechos en cuanto a la atención en este centro recibieron 23 veces más citas después del mismo día que

los pacientes satisfechos, lo que quiere decir que a los que manifestaron estar satisfechos generalmente le dieron la cita el mismo día, y este fue un factor importante (cita al día siguiente o más días) para decidirse por la insatisfacción en los que marcaron negativo.

De los 150 encuestados entre los insatisfechos manifestaron 11,2 veces más que el horario de atención no fue el mejor, en comparación con los satisfechos que dijeron que para ellos es el mejor, tal y como ocurrió en otros estudios reportados en la literatura.

Las personas insatisfechas no fueron saludadas por el médico 20,1 veces más que las personas satisfechas que no las saludó el médico, no se les realizó examen completo por el profesional 18 veces más que las personas satisfechas que no se lo realizaron; resultados que están de acuerdo con el estudio de la Universidad del Valle en el HUV, donde se concluyó que la percepción de los médicos que atienden allí son muy buenos a nivel profesional, pero no tienen mayor contacto con los usuarios; el examen es durante corto tiempo y perciben un inadecuado espíritu servicial (10).

Los servicios de salud tienen características muy particulares y de mucha importancia social, ya que competen a la dignidad, la integridad y la vida de las personas; por lo tanto, su auditoría debe responder a un proceso serio y sistemático que permita recoger la evaluación que hagan los usuarios, para su continuo mejoramiento.

Se concluye que muchas veces, la dificultad para generalizar las dimensiones de calidad del servicio que se obtiene en los diferentes trabajos pone en evidencia la necesidad de proponer investigaciones

que combinen metodologías cualitativas y cuantitativas con cuestionarios validados orientados a identificar y comprender los determinantes clave de la calidad del servicio en salud; toda vez que solo el esclarecimiento de este aspecto posibilita el desarrollo de instrumentos de medida válidos y fiables que conduzcan a mejorar la gestión por parte de los prestadores.

## RECOMENDACIONES

La investigación desarrollada fue de corte transversal donde se analizaron y cruzaron las variables: examen completo por parte del médico tratante, salud del profesional y horario de atención, con relación a estar insatisfecho y satisfecho, de acuerdo a estos resultados se proponen medidas para transformar la realidad encontrada, y un estudio de cohorte prospectivo, que confirme los resultados obtenidos.

La humanización en salud, la comunicación y el compromiso con la atención al usuario son factores fundamentales en la calidad y la satisfacción del servicio. Por lo tanto, se recomienda:

- Realizar talleres de sensibilización entre los profesionales de la salud que atienden en el Paso B Juan Mina, para lograr que ese 26 % perciba una actitud amable, el profesional debe escuchar al paciente y dar o responderle el saludo. Sabemos por muchos estudios que de esto depende en gran parte el resultado positivo de la terapéutica empleada. También se sugiere a los profesionales mediante capacitaciones de concientización periódicas, que para saber el diagnóstico de un paciente es indispensable realizar un examen completo, disminuyendo así la posibilidad de equivocaciones.



- Optimizar la asignación de citas para que el 100 % de los usuarios las reciba el mismo día, esto se podría lograr verificando quiénes no asisten a las citas programadas y de esta forma asignárselas a otros pacientes que se encuentran en ese momento solicitándolas en el Paso B, mejorando la productividad del profesional, y brindando un servicio oportuno.
- En cuanto al horario de atención vale la pena realizar charlas educativas entre los usuarios cuando estén en sala de espera, y concientizarlos sobre la importancia de su cumplimiento, ya que en el Paso B Juan Mina se atienden las citas programadas (una cada 20 minutos), para que no existan aglomeraciones en sala de espera, permitiendo una atención con la dedicación en tiempo que requiere cada paciente y se puedan evitar una serie de inconvenientes por este motivo.
- En lo posible sugerir a cada EPS que asigne una farmacia cerca del sitio donde se expide la fórmula.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Decreto 1011/2006 del 3 de abril. Diario Oficial Alcaldía de Bogotá 46230.
2. República de Colombia. Primer Informe Nacional de Calidad de la Atención en Salud. "INCAS Colombia 2009". Informe de la Dirección General de Calidad de Servicios. Bogotá: Ministerio de la Protección Social; 2009.
3. Ministerio de la Protección Social. Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad. Guías Básicas para la Implementación de las Pautas de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud. Bogotá: Imprenta Nacional de Colombia; 2007.
4. Ortiz RM, Muñoz S, Torres E. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. Rev. Esp. Salud Pública. 2004; 78:23-8.
5. Universidad de Alcalá. Departamento de Medicina y Especialidades Médicas Psicología Médica. Relación Médico-Paciente; 2005.
6. Pereiro J. La satisfacción del cliente en ISO 9001. Artículo del Portalcalidad. [Serie de Internet]. 2008 [citado 2014 Marz 5]; 71. [aprox 3 p.]. Disponible en: [http://www.portalcalidad.com/articulos/71-la\\_satisfaccion\\_del\\_cliente\\_iso\\_9001](http://www.portalcalidad.com/articulos/71-la_satisfaccion_del_cliente_iso_9001)
7. Ministerio de la Protección Social. Programa de Apoyo a la Reforma del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad. Pautas de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud. Bogotá: Imprenta Nacional de Colombia; 2007.
8. Guzmán F, Franco E, Morales MC, Mendoza J. El acto médico. Implicaciones éticas y legales. Rev. Acta Médica Colombiana. 1994; 19:32-8.
9. Dávila T, Tito M. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa de Pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Rev. de Ciencias de la Salud. 2007; 2:40-7.
10. Hospital Universitario del Valle, HUV Evaristo García. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali: Ed. Fundesalud; 2010.