

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DE ESSALUD LAZARTE TRUJILLO– 2020

PERCEPTION OF THE QUALITY OF USER ATTENTION IN EXTERNAL CONSULTATION OF THE ESSALUD LAZARTE TRUJILLO HOSPITAL - 2020

Esteves Pairazaman Ambrocio Teodoro¹
17846910

Código orcid 0000-0003-4168-0850
esteves.ambrocio@autonomadeica.edu.pe

¹ Universidad Autónoma de Ica, Ica-Perú.

Resumen

Es evidente que la calidad en la asistencia sanitaria es tan antigua como el propio ejercicio médico. En tanto se observa que en los hospitales de essalud la calidad de atención del usuario se observa que no tiene calidad en la consulta externa, debiendo realizarse una atención adecuada ya que los usuarios que se atienden pagan mensualmente su aporte para ser atendidos con la calidad que se merecen tanto administrativamente como por los profesionales médicos y enfermería. Para hacer una estructura adecuada de la atención se formulo el siguiente objetivo de investigación Evaluar la percepción de la calidad de atención del usuario en consulta externa del hospital de ESSALUD LAZARTE TRUJILLO– 2020. Para lo cual se realizo una investigación de diseño no experimental de tipo básica de nivel descriptivo univariado se trabajó con 224 usuarios a las cuales se les aplico un instrumento con 9 ítems.

Palabras clave: Percepción de la calidad, atención al usuario, hospitalización.



Abstract

It is clear that quality in healthcare is as old as medical practice itself. While it is observed that in the health hospitals the quality of user care is observed that it does not have quality in the outpatient consultation, and adequate care must be provided since the users who are treated pay their contribution monthly to be treated with the quality that they are deserved both administratively and by medical and nursing professionals. To make an adequate structure of care, the following research objective was formulated: Evaluate the perception of the quality of care of the user in the outpatient clinic of the ESSALUD LAZARTE TRUJILLO hospital - 2020. For which a non-experimental design investigation of the type Basic univariate descriptive level, we worked with 224 users to whom an instrument with 9 items was applied.

Keywords: Perception of quality, customer service, hospitalization.

Introducción

Las políticas sanitarias que tiene el Perú adolecen de estructuras adecuadas para direccionar la salud en nuestro medio y a nivel del estado porque sabemos que la calidad de atención significa disposición de los mejores medios para los pacientes. Para realizar una buena atención lo primero que se debe de hacer es dar garantía de una cobertura universal de la salud asimismo también dar un financiamiento adecuado a la salud priorizando el nivel de atención y asimismo la garantía de la entrega de medicamentos y también se debe incorporar tecnología para mejorar los procesos.

Debido a la importancia de la investigación la misma se justifica La Organización Mundial de la Salud (OMS), considera como uno de los factores integrantes de la definición de la calidad en servicios de salud “un alto grado de satisfacción al cliente. Generalmente los esfuerzos en gestión de la calidad, ponen el énfasis en los otros factores como: alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, uso mínimo de riesgos para el paciente e impacto final en la salud. Tomando el factor de satisfacción del paciente solo como referencia subjetiva. La presente investigación pretende conocer esta percepción de la calidad del servicio por el usuario permitiendo una mejor toma de decisiones orientada al mejoramiento continuo al servicio, considerando, asimismo, que se carece de estudios específicos y rigurosos sobre este tema en

el ámbito local y la poca posibilidad de generalizar otras investigaciones, sobre el tema. En tanto el objetivo general que se planteo fue. Conocer la percepción del usuario sobre la calidad de atención que recibe en consulta externa del Hospital.

Problema/Objetivos**Problema general**

¿Como es la percepción de la calidad de atención del usuario en consulta externa del HOSPITAL DE ESSALUD LAZARTE TRUJILLO– 2020?

Objetivo general

Evaluar la percepción de la calidad de atención del usuario en consulta externa del hospital de ESSALUD LAZARTE TRUJILLO– 2020

Evaluación de la Calidad Asistencial**Marco conceptual****Programa de calidad para un servicio clínico**

Para desarrollar el proceso calidad en el hospital esto es lento que tiene que verse, la necesidad de un cambio en la forma de hacer las cosas, se debe de involucrar a todos los profesionales para impulsar el espíritu de trabajo en equipo y siempre desarrollando metas comunes.

Desde un punto de vista holístico desarrollar calidad de un servicio clínico debe enmarcarse con desarrollar planes estratégicos donde se evidencie la calidad del hospital, para tener que tenga un norte la orientación al paciente, y fundamentarse en la consideración de la

Calidad Corporativa, que se corresponde a dar imagen con los pacientes, los profesionales y aún la población general, tienen de ese servicio/hospital. Sus jueces serán el cliente interno y externo.

La calidad permitirá , sin embargo, desarrollar metodologías como: monitorización de indicadores, evaluaciones ad hoc, gestión de procesos y grupos de mejora. De la perspectiva científico-técnica de la calidad es la más familiar para los profesionales.

Estamos habituados a elaborar protocolos, a monitorizar aspectos esenciales de la práctica clínica o a discutir pormenores de la misma en las Comisiones Clínicas. Su desarrollo exige la

elaboración de criterios e indicadores de acuerdo con las recomendaciones ya mencionadas.

La calidad corporativa, aun todavía no aparece contemplada en los programas de calidad asistencial, la calidad técnica y funcional, dado que la imagen del servicio colorea todas las percepciones del mismo.

Se debe cuidar la imagen es muy importante porque tiene un efecto tan importante para los pacientes. Una buena imagen facilita un crédito que perdona o limita (al menos durante algún tiempo) las impresiones, y a veces las experiencias, insatisfactorias de los pacientes. Y a la inversa, una mala imagen contamina tanto las percepciones que ha tenido el paciente tras su paso por el hospital como las expectativas con que pueda afrontar posteriores encuentros. Así pues, la imagen del hospital/servicio y su análisis debe estar incorporado con sus acciones de garantía de la calidad que se lleven a cabo(36).

Material y métodos

El material usado fueron los usuarios del servicio de mayor de 17 años o el acompañante de un usuario menor de 17 años o de aquel que por su estado de salud no esté en condiciones de dar información.

Para seleccionar la muestra se desarrolló un muestreo probabilístico teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión establecidos; si bien este tipo de muestreo no permite un buen nivel de generalización; este tipo de estudio no se orienta a la generalización amplia de sus resultados al ser más bien focalizado.

La técnica usada fue la encuesta, la observación directa que medió el grado de satisfacción y se evaluó aplicando una encuesta. Asimismo, los métodos de investigación que se usaron en la investigación fueron los métodos utilizados en la investigación fueron; el analítico, el descriptivo, el sintético, el hipotético.

Diseño del estudio: El diseño de la investigación fue la no experimental

Población

La población estuvo constituida por los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital ESSALUD LAZARTE DE TRUJILLO. La unidad estadística e informante es cada uno de los usuarios del servicio

de mayor de 17 años o el acompañante de un usuario menor de 17 años o de aquel que por su estado de salud no esté en condiciones de dar información. Se ha muestreado a 224 pacientes.

Criterios de selección para realizar la selección se tomó en cuenta los criterios de inclusión

Se incluyeron en el presente trabajo todos los pacientes o usuarios del servicio de consulta externa del Hospital ESSALUD LAZARTE-TRUJILLO. Asimismo los criterios de exclusión se realizó así se excluyeron del estudio a todos los pacientes eventuales, aquellos que se atendieron una sola vez, porque pertenecen a otras jurisdicciones y es muy posible que no vuelvan atenderse.

Muestra y muestreo

El tipo de muestreo que se utilizó para seleccionar la muestra fue el muestreo probabilístico; este tipo de estudio no se orienta a la generalización amplia de sus resultados al ser más bien focalizado.

El tamaño de la Muestra fue la muestra estratificada, y calculada con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1-p) N}{E^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(1116)}{(0.0525)^2 (1115) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{1071.8064}{4.7762}$$

$$n = 224$$

Esto es para una certeza del 95%. Donde:

Z = 1.96 (de 95% de confianza)

N = 1116 Población de Usuarios

p = 0.5 (Probabilidad de éxito)

1-p = 0.5 (Probabilidad de fracaso)

E = 5.85% (Error muestral)

n = Tamaño de la muestra

Por otro lado, la técnica de Recolección de Información en el presente trabajo de investigación se empleó la técnica interrogativa y la observación el tipo de muestreo que se utilizó para seleccionar la muestra fue el muestreo probabilístico la recolección de datos para esta etapa se tuvo en cuenta muchos factores como:

Procedimientos

- Indicadores de infraestructura (ventilación, ruido, iluminación, ambiente)
- Accesibilidad geográfica
- Población de usuarios que acuden al HELT
- Población por sector económico
- Tiempo – distancia
- De disponibilidad del profesional de salud

Se utilizará la prueba de significancia. Estadística para probar la Hipótesis será la prueba de Chicuadrado (X²), mediante el programa computarizado SPSS 20.0

En el estudio se ha empleado la técnica interrogativa y la observación los Instrumentos de Recolección de Información; El instrumento principal fue la encuesta, la observación directa que medió el grado de satisfacción y se evaluó aplicando una encuesta. Se realizó el análisis de las deficiencias se determinó según el modelo propuesto por DONABEDIAN utilizando la encuesta SERQUAL con el apoyo de la escala de LIKERT.

Las características más importantes de cada uno de los formatos de encuestas se presentan en la siguiente tabla.

Encuesta	Nº de preguntas	Aplicada	M/O
Encuesta Anónima Nº 1	10	Usuarios	Necesidades y perspectivas del usuario.
Encuesta Anónima Nº 2	10	Usuarios	Grado de satisfacción del usuario.
Encuesta Anónima Nº 3	15	Usuarios	Evaluación de la infraestructura y ambientes de los consultorios del Hospital I Maria Reiche Neuman.
Encuesta Anónima Nº 4	7	Usuarios	Evaluación de la información y/o orientación que se brinda en los consultorios externos.
Encuesta Anónima Nº 5	8	Personal de contacto y clientes	Apreciación del grado de satisfacción de los procesos.

La calificación se describe en el anexo; Manual de encuestas donde está la calificación, el motivo de la pregunta y el rango del puntaje. La recolección de datos Para esta etapa se tuvo en cuenta muchos factores como:

- Indicadores de infraestructura (ventilación, ruido, iluminación, ambiente)
- Accesibilidad geográfica
- Población de usuarios que acuden al HLT
- Población por sector económico
- Tiempo – distancia
- De disponibilidad del profesional de salud

Par realizar los resultados se utilizará la prueba de significancia. Estadística para probar la Hipótesis será la prueba de Chi cuadrado (X²), mediante el programa computarizado SPSS 19.0. Las Técnicas de Análisis e Interpretación de Datos Comprendió las siguientes etapas: Crítica de los datos Consistió en revisar y contrastar los datos obtenidos para determinar la consistencia de los mismos. La clasificación de datos se dará por etapas del procesamiento de la información que consistió en seleccionar los datos obtenidos, en función de diferentes criterios. Codificación y proposición de la base de datos, consiste en asignar o conceder valores a las preguntas o alternativas, que estas pueden tener,

para poder otorgar un puntaje a cada sujeto y a todo el grupo y facilitar la descripción correspondiente. La base de datos por cuadros utilizando el programa SPSS 19. La tabulación consiste en consolidar y totalizar en cifras a los resultados obtenidos, para facilitar el consolidado de la información y su posterior análisis e interpretación. Construcción de cuadros. Se elaboraron cuadros estadísticos para darle mayor objetividad y facilitar la comprensión del presente trabajo de investigación, por parte no solo de los investigadores sino de los lectores en general. El análisis Estadístico. Fundamentalmente se determinó las medidas de centralización, dispersión; buscando el grado de correlación estadística existente entre las variables investigadas, hallando los coeficientes de correlación, coeficiente de determinación; su desviación estándar y otros parámetros estadísticos necesarios para la contratación de la hipótesis planteada. Para los análisis se utilizó el programa SPSS 19 y un P < 0.05. Los aspectos Se informaron claramente a los participantes acerca de los propósitos y procedimientos de estudios. Se informó a los participantes acerca de los resultados de los estudios. Se explicó la validez de su colaboración, información y resultados, se señaló que el trabajador tiene el derecho a no responder a las preguntas si no lo desea y no recibirá ninguna represalia. La encuesta

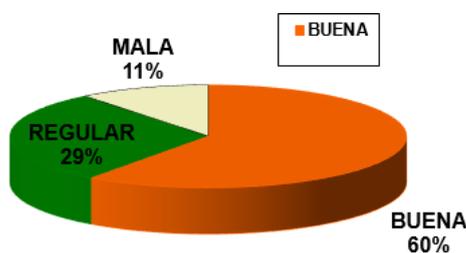
que se realizó fue anónima para evitar sesgos a la forma de calificar para que el usuario no tenga temor. Se guardó el anonimato de la información.

En efecto para el estudio se recojo información y se proceso teniendo los siguientes resultados;

Resultados

CUADRO N° 1 ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA DEL AMBIENTE DE LA SALA DE ESPERA EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS

RESULTADO	PREGUNTAS									TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N	%
Bueno	205	0	211	51	13	201	222	148	158	1209	60,0
Regular	17	164	12	163	68	23	23	76	66	591	29,3
Malo	2	60	1	10	143	0	0	0	0	216	10,7
TOTAL	224	224	224	224	224	224	224	224	224	2016	100



La opinión que tienen los pacientes con respecto a la infraestructura de la sala de espera del Hospital María Reiche de Marcona es calificada como BUENA por el 60%, como Regular por el 29,3% y como Mala por solo el 10,7%. Las opiniones que corresponden a la categoría de Buena son con respecto a la ubicación de los servicios higiénicos,

los programas de entretenimiento en la televisión de la sala de espera y su apreciación con respecto al ambiente del servicio de consultorio externo.

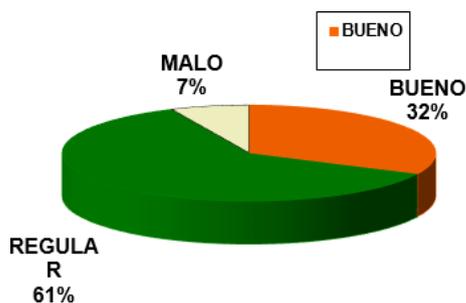
Como Regular consideran el Ruido que se tiene en la sala de espera y el estado en que se encuentran los asientos que hay en la sala de espera.

El estado de conservación de los servicios higiénicos, La ventilación de la sala de espera,

Por otro lado, como Malo está el Número de asientos que hay en la sala de espera

CUADRO N° 2 TRATO DEL PERSONAL MEDICO Y TÉCNICO DE LOS CONSULTORIOS EXTERNOS

RESULTADO	PREGUNTAS										TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N	%
Bueno	20	14	56	94	116	60	74	164	52	158	650	32,2
Regular	184	166	115	126	108	164	150	60	156	66	1229	61,0
Malo	20	44	53	4	0	0	0	0	16	0	137	6,8
TOTAL	224	224	224	224	224	224	224	224	224	224	2016	100

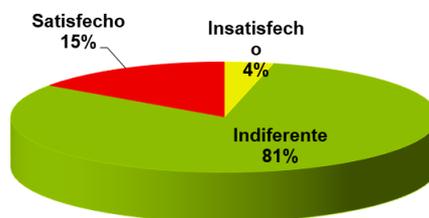


El tipo de atención que se brinda en el Hospital María Reicche de Marcona por parte del personal Médico y técnico de enfermería es considerada por los pacientes de los consultorios externos en un 61% de REGULAR, luego con un 32,2% como Buena y por sólo el 6,8% como Mala. Con el calificativo de Regular tipifican mayormente a la atención del personal de seguridad, la atención

del personal administrativo y la atención del personal técnico de enfermería, luego la Orientación que brinda el médico sobre la receta que prescribe. Entre los pocos aspectos que los pacientes consideran como Buena es el tiempo de espera en el consultorio externo y el servicio que éste le brinda. Lo poco que se tiene de malo es el tiempo de espera para que lo atienda el médico.

CUADRO N° 3 GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS CONSULTORIOS EXTERNOS

RESULTADO	PREGUNTAS														TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	N	%
Bueno	2	1	53	1	0	24	0	30	0	0	2	0	0	3	116	3,7
Regular	216	216	171	221	98	200	224	193	217	14	221	148	222	178	2539	81,0
Malo	6	7	0	2	126	0	0	1	7	210	1	76	2	43	481	15,3
TOTAL	224	224	224	224	224	224	224	224	224	224	224	224	224	224	3136	100

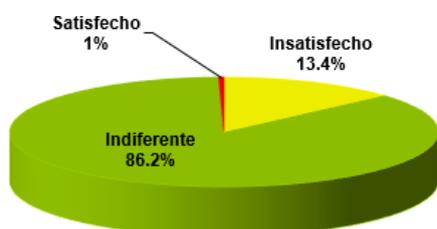


En las 14 preguntas formuladas a cada uno de los usuarios sobre cuán satisfecho están de la atención brindada en el ESSALUD, solo el 15,3% opina encontrarse Satisfecho mayormente en lo referente al estado de los materiales, equipos (pregunta 10) y los servicios (pregunta 5) que se brindan en este hospital y en menor escala a la voluntad que tienen en reducir el tiempo de espera del paciente (pregunta 14) y la habilidad

del personal para atender con rapidez (pregunta 12). De los pocos que se encuentran Insatisfechos 3,7% mencionan la atención que se les presta a sus quejas (pregunta 3) y a la poca facilidad con que el paciente recibe su cita de atención (pregunta 8). La gran mayoría de los usuarios se sienten Indiferentes en un promedio del 81% en todas las preguntas formuladas, a excepción de las preguntas señaladas por los satisfechos e insatisfechos.

CUADRO N° 04 SOBRE LA FACILIDAD CON QUE EL USUARIO RECIBE SU CITA DE ADMISION (Pregunta N° 8)

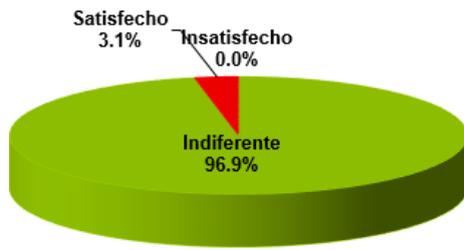
RESULTADO	TOTAL	
	n	%
Insatisfecho	30	13,4
Indiferente	193	86,2
Satisfecho	1	0,4
TOTAL	224	100



En las preguntas formuladas a cada uno de los usuarios SOBRE LA FACILIDAD CON QUE EL USUARIO RECIBE SU CITA DE ADMISION, las respuestas fueron satisfecho solo 1% 13.4 insatisfechos, mientras indiferente es 86,2 %.

CUADRO N° 05 SOBRE LA IMPORTANCIA QUE SE DA A LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL. (Pregunta N° 9)

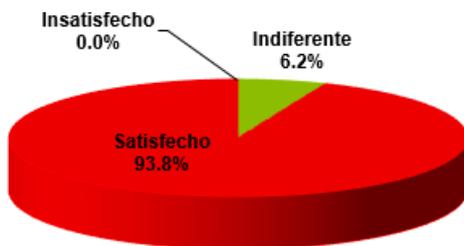
RESULTADO	TOTAL	
	n	%
Insatisfecho	0	0
Indiferente	217	96,9
Satisfecho	7	3,1
TOTAL	224	100



En la pregunta formulada a cada uno de los usuarios SOBRE la importancia que se da a los pacientes en el hospital, las respuestas fueron satisfecho solo 3.1%, 0,0 insatisfechos, mientras indiferente es 96,9 %.

CUADRO N° 06 SOBRE EL ESTADO DE LOS MATERIALES Y EQUIPOS USADOS EN EL HOSPITAL (Pregunta N° 10)

RESULTADO	TOTAL	
	n	%
Insatisfecho	0	0
Indiferente	14	6,2
Satisfecho	210	93.8
TOTAL	224	100



En la pregunta formulada a cada uno de los usuarios sobre el estado de los materiales y equipos usados en el hospital, las respuestas fueron satisfecho solo 93.8%, 0,0 insatisfechos, mientras indiferente es 6,2 %.

Discusión

Cuando se realiza la interrogante acerca del estado de la infraestructura del ambiente de la sala de espera en los consultorios externo, la opinión que tienen los pacientes con respecto a la infraestructura de la sala de espera del Hospital LAZARTE DE ESSALUD TRUJILLO. es calificada como BUENA por el 60%, como Regular por el 29,3% y como Mala por solo el 10,7%, las opiniones que corresponden a la categoría de Buena son con respecto a la ubicación de los servicios higiénicos, El estado de conservación de los servicios higiénicos, La ventilación de la sala de espera, los programas de entretenimiento en la televisión de la sala de espera y su apreciación con respecto al ambiente del servicio de consultorio externo.

Cómo Regular consideran el Ruido que se tiene en la sala de espera y el estado en que se encuentran los asientos que hay en la sala de espera. Por otro lado, como Malo está el Número de asientos que hay en la sala de espera. Trato del personal médico y técnico de los consultorios externos El tipo de atención que se brinda en el Hospital de ESSALUD LAZARTE -TRUJILLO. por parte del personal Médico y técnico de enfermería es considerada por los pacientes de los consultorios externos en un 61% de REGULAR, luego con un 32,2% como Buena y por sólo el 6,8% como Mala. Con el calificativo de Regular tipifican mayormente a la atención del personal de seguridad, la atención del personal administrativo y la atención del personal técnico de enfermería, luego la Orientación que brinda el médico sobre la receta que prescribe. Entre los pocos aspectos que los pacientes consideran como Bueno se tiene a la Actitud del médico del servicio de consultorio externo y el servicio que éste le brinda. Lo poco que se tiene de malo es el tiempo de espera para que lo atienda el médico. Grado de satisfacción del usuario de los consultorios externos. En las 14 preguntas formuladas a cada uno de los usuarios sobre cuan satisfecho están de la atención brindada en el Hospital ESSALUD LAZARTE DE TRUJILLO, solo el 15,3% opina encontrarse Satisfecho mayormente en lo referente al estado de los materiales, equipos (pregunta 10) y los servicios (pregunta 5) que se brindan en este hospital y en menor escala a la voluntad que tienen en reducir el tiempo de espera del paciente (pregunta 14) y la habilidad del personal para atender con rapidez (pregunta 12). De los pocos que se encuentran Insatisfechos 3,7% mencionan la atención que se les presta a sus quejas (pregunta 3) y a la poca facilidad con que el paciente recibe su cita de atención (pregunta 8). La gran mayoría de los usuarios se sienten Indiferentes en un promedio del 81% en todas las preguntas formuladas, a excepción de las preguntas señaladas por los satisfechos e insatisfechos. sobre la facilidad con que el usuario recibe su cita de admisión. En las preguntas formuladas a cada uno de los usuarios SOBRE LA FACILIDAD CON QUE EL USUARIO RECIBE SU CITA DE ADMISION, las respuestas fueron satisfecho solo 1% 13.4 insatisfechos, mientras indiferente es 86,2 % .sobre la importancia que se da a los pacientes en el hospital En la pregunta formulada a cada uno de los usuarios SOBRE la importancia que se da a los pacientes en el hospital, las respuestas fueron satisfecho solo 3.1%, 0,0 insatisfechos, mientras indiferente es 96,9 % .SOBRE EL ESTADO DE LOS MATERIALES Y EQUIPOS USADOS EN EL HOSPITAL

En la pregunta formulada a cada uno de los usuarios sobre el estado de los materiales y equipos usados en el hospital, las respuestas fueron satisfecho solo 93.8%, 0,0 insatisfechos, mientras indiferente es 6,2 %. En tanto es impredecible que le Hospital ESSALUD LAZARTE DE TRUJILLO, haga una adecuada toma de decisiones adecuada para mejorar ya que los resultados se manifiestan como regular, y también como indiferente las respuestas son altas porque la percepción de calidad es perceptible a simple vista practicar más la escucha, y también empatizar más con los pacientes y encontrar la solución d ellos problemas álgidos que se han observado en el proceso investigativo.

Conclusiones

Se determinó la percepción de la calidad de atención del usuario en consulta externa del HOSPITAL DE ESSALUD LAZARTE TRUJILLO– 2020

Se analizó la atención al usuario cuando se observó la mala atención que se les brinda a los usuarios del hospital ESSALUD LAZARTE DE TRUJILLO

En el ámbito de la infraestructura se observó la falta de mobiliario para los usuarios que asisten a las consultas externas.

Se identificó la mala actitud del médico del servicio de consultorio externo y el servicio que éste le brinda a los pacientes que asisten a sus consultas externas.

Referencias Bibliográficas

1. Aguirre, Gabriel H. Evaluación y garantía de la calidad en la atención médica. *Salud. Pública Méx.* 32 (2): 623-9. 1998.
2. ÁLVAREZ, Carlos y JARA, Manuel. "Evaluación de calidad en la atención del médico en Emergencia". *Revista Médica EsEsalud*: 8: 1-2: pp. 82-89 Lima, 1999.
3. Andrade, V. y Martínez, C. y Saco, S.: "Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital de Apoyo N° 1 MINSA-Cusco de noviembre de 1999 a enero del 2000" Tesis para optar el título de médico cirujano Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco,
4. Andía Romero, Caria Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Nacional Sur este Essalud Cusco- Noviembre diciembre 2000.
5. Angaran DM. Selecting, developing and evaluating indicators. *AJHP*, 48: 1931-1937. 2001.
6. Antoñanzas A, Magallón R. Medición de la calidad: criterios, normas, estándares, requisitos, indicadores. En Saturno PJ, Gascón JJ, Parra P. *Calidad asistencial en atención primaria*. Du Pont Pharma. Madrid, 1999.
7. Aranaz Andrés, Jesús M^a: "UNAPROPUESTA GENERAL PARA LOS SERVICIOS CLÍNICOS "Servicio de Medicina Preventiva. Hospital General Universitario de Alicante. España. 2002.
8. Aranaz Jesus. La calidad asistencial: una necesidad en la práctica clínica. En Matías-Guiu J, Lainez JM. *Gestión sanitaria y asistencia neurológica*. Barcelona, J R Prous Editores. 1999.
9. CAMINAL, Josefina. "La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios". *Revista Calidad Asistencial*: Bacerlona 16: pp. 276-279. 2001.
10. CHANG, Martha et. al. "Satisfacción de los pacientes con la atención médica". *Revista Cubana*: 15:5: 2002.
11. Comité permanente de los hospitales de la Unión Europea. *La calidad de la atención hospitalaria*. Seminario europeo del programa

HOPE. Limerick (Irlanda). Junio de 2001.

12. Donabedian A. “Garantía y monitoría de la calidad de la atención médica”. *Perspectivas en salud*, DF: Instituto de Salud Pública México, 1(1):10-21. 1998

13. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. En: *Investigaciones sobre servicios de salud: una antología* Washington, DC: OPS/OMS, 382-404. (Publicación Científica; 534). 1997

14. Deming E. W *Qualidade: “LA revolución de la administración”*, Río. ED. Márquez Saraiva .1998.