

PERCEPCIÓN EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN PACIENTES DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL GENERAL ZACATECAS

Gerardo Armando Beltrán Arellano
Jorge Eduardo Castañeda Bañuelos
Juan Lambertto Herrera Martínez
Maestría en Ciencias de la Salud con Especialidad en Salud Pública
Unidad Académica de Medicina Humana y Ciencias de la Salud
Universidad Autónoma de Zacatecas
Correo-e: geraba17@gmail.com

RESUMEN

Introducción: La calidad es una cualidad esencial de la atención médica, fundamental para los objetivos en salud, mejora de la salud y garantizar el futuro de los sistemas de salud. México ocupa el octavo lugar en América Latina en defunciones ocasionadas por accidentes. *Objetivo:* Determinar la calidad de la atención percibida por los pacientes atendidos en el servicio de traumatología y ortopedia del Hospital General de Zacatecas "Luz González Cosío". *Materiales y métodos:* Se realizó un estudio descriptivo, observacional, transversal en 100 pacientes atendidos en el servicio de traumatología y ortopedia, HGZ. La información se recopiló previa firma de consentimiento informado, mediante datos sociodemográficos, tratamiento oportuno, servicio de traumatología y la calidad de la atención con SERVQUAL. Se generó una base de datos en el SPSS v.22.0 para el procesamiento y análisis de la información. *Resultados:* De los pacientes evaluados el 57 por ciento fueron hombres, predominó la escolaridad primaria y secundaria. El 74 por ciento correspondieron a urgencias; 82 por ciento con tratamiento para el dolor, lesiones de rodilla y pierna las más prevalentes. El 78 por ciento respondió que el tiempo de espera fue menos de una hora con un promedio de uno a siete días de hospitalización. El 61 por ciento de pacientes estuvieron insatisfechos, con mismo resultado en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y el mayor grado de insatisfacción fue en tangibilidad. *Conclusiones:* Los pacientes están insatisfechos por diversas circunstancias, fue más marcado en el equipo moderno, instalaciones y material, además de la pulcritud del personal.

Palabras clave: Calidad de la atención, Servicio de traumatología, Percepción



ABSTRACT

Introduction: Quality is an essential quality of medical care, fundamental for health objectives, improving health, and guaranteeing the future of health systems. Mexico ranks eighth in Latin America in deaths caused by accidents. *Objective:* To determine the quality of care perceived by the patients treated in the trauma and orthopedic service of the General Hospital of Zacatecas "Luz González Cosío." *Materials and methods:* A descriptive, observational, cross-sectional study carried out in 100 patients treated in the trauma and orthopedic service, HGZ. After signing the informed consent, the information was collected using sociodemographic data, timely treatment, trauma service, and the quality of care with SERVQUAL. A database was generated in SPSS v.22.0 for the processing and analysis of the information. *Results:* Of the evaluated patients, 57 percent were men, primary and secondary schooling predominated. Seventy-four percent corresponded to emergencies; 82 percent with most prevalent treatment for pain, knee, and leg injuries. Seventy-eight percent responded that the waiting time was less than one hour with an average of one to seven days of hospitalization. The 61 percent of patients were dissatisfied, with the same result in reliability, responsiveness, security, empathy dimensions and the highest degree of dissatisfaction was intangibility. *Conclusions:* The patients are dissatisfied by various circumstances, it was more marked in the modern equipment, facilities, and material, in addition to the neatness of the staff.

Keywords: Quality of care, Traumatology service, Perception

INTRODUCCIÓN

La calidad es un atributo fundamental de cualquier bien o servicio y se debe fomentar en todas las áreas prioritarias para el desarrollo de los individuos; la salud no debe ser la excepción. Sin embargo, a pesar de los conocimientos, avances y esfuerzos realizados por actores clave en la materia, la ausencia de calidad o de garantías mínimas de ésta en la atención a la salud representa un reto social a nivel mundial (Ruelas, 2015). El término calidad de la atención fue definida por Avedis Donabedian desde 1980, como “Aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes”. Dicho concepto es complejo de evaluar, ya que depende de la percepción de los pacientes y de los diversos factores que se consideran al momento de medirla (Garzón & Ariza, 2018).

Según *Joint Commission International* (JCI) la define como “la medida en que los servicios de asistencia al paciente aumentan la probabilidad de alcanzar los resultados esperados para el paciente, de acuerdo con el estado actual del conocimiento” (Hervás, 2014). El modelo JCI promueve la mejora de las organizaciones, define de forma precisa en qué consiste la atención óptima al paciente y qué procesos debe implantar la organización para garantizarla. Los estándares se agrupan en: funciones centradas en la atención al paciente y las centradas en la gestión de la organización (JCI, 2014). En México, con la creación del Comité Nacional por la Calidad en Salud (CONACAS) en el 2007 (NOM, 2007), como un órgano asesor de la Secretaría de Salud, se unifican criterios en la aplicación de políticas de calidad y seguridad en la atención a los pacientes, coordina acciones en el Sistema Nacional de Salud (SNS) enfocadas a la mejora de la calidad en la atención a la salud. Además, se desarrolló la estrategia nacional de calidad basada en un Sistema Integral de Calidad (SICALIDAD), cuyo objetivo es situar la calidad en la agenda permanente del SNS (SS, 2007).

Investigaciones a nivel mundial sobre la calidad de la atención desde la percepción de los pacientes como la realizada por Lau, (2017) en la cual incluyó a pacientes de un hospital de Perú dentro del área de traumatología, evaluó la variable calidad de servicio, donde un 77.8 por ciento afirmó ser mala y solo fue bueno en 0.9 por ciento; el 51.9 por ciento estuvo muy insatisfecho. En el mismo país, Quispe, (2015) determinó que la calidad fue de 30.2 por ciento como buena y 29.6 por ciento excelente; en tanto que Montalvo, Estrada & Mamani (2020), también en Perú y en la misma área se encontró que el 65.1 por ciento refirió una atención regular y sólo 0.7 por ciento excelente. En México, Pedraza, Bernal, Lavín Verástegui & Lavín Rodríguez, (2015) obtuvieron una media global de 3.5 que interpretaron como un resultado cercano a bueno, en el factor de trato al paciente fueron 53.3 por ciento buena a excelente. Gerónimo, Guzmán, Magaña & Ramos, (2017) reportan en su estudio que los pacientes estuvieron insatisfechos en el 91.5 por ciento de los pacientes.

Según datos del departamento de estadística en 2017 del Hospital General Zacatecas (HGZ), el promedio de estancia de los pacientes fue de ocho días; según el diagnóstico general del Sistema Nacional de Salud en Zacatecas se tiene una tasa de 3.4 por cien mil habitantes de las unidades de consulta externa para el año 2014; en el mismo año las unidades de hospitalización fueron del 4.9 por cien mil habitantes. Respecto a las instituciones que tuvieron el mayor promedio de cirugías por quirófano por día a nivel nacional fueron el IMSS con alrededor de tres, e IMSS-PROSPERA con 3.6, con datos menores en Zacatecas (SS, 2016). A pesar de existir dentro de las instituciones departamentos dedicados a la evaluación de la calidad, respecto a organismos evaluadores y/o acreditadores nacionales e internacionales ya mencionados, los datos no suelen

estar accesibles, en especial en línea; motivo por el cual, el objetivo de la investigación fue determinar la calidad de la atención percibida por el paciente del servicio de traumatología y ortopedia del HGZ "Luz González Cosío".

MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo, observacional, transversal en pacientes que fueron atendidos en el servicio de traumatología y ortopedia en el HGZ "Luz González Cosío" en el periodo de enero-julio 2019. Se consideró una muestra de tipo no probabilístico accidental, hasta completar un total de 100 pacientes. La información se recolectó previa explicación, lectura y firma de consentimiento informado, por medio de un instrumento que incluyó cuatro apartados: datos sociodemográficos (cuestionario de elaboración propia con 8 ítems), tratamiento oportuno (un cuestionario de elaboración propia con diez ítems relacionadas al tiempo de consulta, espera y tratamiento), servicio de traumatología (cuestionario de elaboración propia con ocho ítems sobre las características de la lesión) y para la calidad de la atención se empleó un cuestionario denominado SERVQUAL versión modificada (De la Hoz, 2014), constó de 18 ítems con escalas de uno al cinco evaluando la expectativa y la percepción del paciente; los criterios de calidad de la atención se consideran si la sumatoria de la percepción es mayor o igual a la expectativas como satisfecho ($P \geq E =$ satisfecho), mientras que si la percepción es menor a la expectativa se clasifica como insatisfecho ($P < E =$ insatisfecho). Además se identifican las dimensiones de tangibilidad (considera el estado físico y las condiciones del equipo y de las instalaciones en que se prestan los servicios de salud, así como la apariencia del personal que participa en la prestación del servicio), fiabilidad/seguridad (si el personal de la institución es comprensivo con los pacientes y sus problemas de salud), capacidad de respuesta (evalúa si la cantidad de empleados es suficiente para la atención, así como los tiempos de espera para poder recibir el servicio médico solicitado), seguridad (se refiere a la competencia del personal, la confianza en las revisiones y diagnósticos médicos realizados, así como en los resultados de exámenes que se brinda a los pacientes) y empatía (es la medición del trato, atención e interés que el personal de la institución hospitalaria manifiesta hacia los usuarios de la misma y el cuidado que se da de manera individualizada.). Con los datos recopilados en la consulta externa del servicio, se generó una base de datos en el programa SPSS versión 22.0 para Windows, donde se procesaron de acuerdo a parámetros estadísticos descriptivos y de la prueba de independencia con Chi-cuadrada con un nivel de significancia de 0.05 para la posible no independencia entre las variables.

RESULTADOS

Con base en los datos obtenidos de las 100 encuestas aplicadas a hombres y mujeres atendidos en el servicio de traumatología y ortopedia del HGZ correspondientes a 57 hombres (57 por ciento) y 43 mujeres (43 por ciento), con edades comprendidas entre los 3 y los 86 años, donde el 55 por ciento fueron adultos de 21 a 63 años; la escolaridad primaria (37 por ciento) y secundaria (27 por ciento) fueron los grados de educación predominantes; el 98 por ciento fueron atendidos a través del Seguro Popular, el 55 por ciento procedentes del área rural y 45 por ciento de la urbana. Respecto al tratamiento oportuno, el 74 por ciento fue urgencias y el resto a valoración. Los que ingresaron como urgencia se recibieron para aliviar el dolor (82 por ciento), al 74 por ciento se les colocó una férula y el 91 por ciento respondieron ser diagnosticados oportunamente. En 72 por ciento hubo reducciones abiertas y el 94 por ciento se les emitió el mismo diagnóstico en su valoración inicial y final. Las lesiones de rodilla y pierna fueron las más prevalentes (37 por ciento) seguidas de traumatismo de cadera y mano (21 por ciento), así como traumatismo de tobillo y pie (18 por ciento).

En el servicio de traumatología se cuestionó sobre el tiempo de espera para ser atendidos en el área de urgencias, se encontró que fue de menos de una hora en el 78 por ciento de los casos; 67 por ciento de los pacientes requirieron de material de osteosíntesis para su tratamiento, del cual, sólo 22 por ciento contaban con este material disponible, el resto (17 por ciento) debió ser solicitado con demora de 1-3 días, así pues el rango de 1-7 días de hospitalización fue el de mayor porcentaje con 62 por ciento. La calidad de la atención del servicio fue evaluada de manera insatisfactoria al tomar en cuenta todas las dimensiones, con un total de 61 por ciento de pacientes insatisfechos y 39 por ciento satisfechos, fue la tangibilidad la dimensión con mayor grado de insatisfacción (Tabla 1).

TABLA 1. DIMENSIONES DE LA CALIDAD

DIMENSIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
TANGIBILIDAD	SATISFECHO	32%
	INSATISFECHO	68%
FIABILIDAD	SATISFECHO	37%
	INSATISFECHO	63%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFECHO	37%
	INSATISFECHO	63%
SEGURIDAD	SATISFECHO	36%
	INSATISFECHO	64%
EMPATÍA	SATISFECHO	38%
	INSATISFECHO	62%

FUENTE: INSTRUMENTOS APLICADOS.

Al contrastar los resultados entre la calidad total y tangibilidad en sus diferentes dimensiones con los tiempos de atención que reciben los pacientes del servicio de traumatología en ambas la mayoría se manifestó insatisfecha pese a que los tiempos de atención en urgencias se presentó en mayor proporción <1 hora, mientras que la llegada del material en quienes lo requirieron fue de 1 semana, finalmente en el tiempo de espera para recibir el tratamiento fue de entre 1 y 3 días como se puede observar en la tabla 2 lo que propició una insatisfacción por parte de los pacientes, sumado a la insatisfacción en la tangibilidad del servicio.

TABLA 2. CALIDAD DE LA ATENCIÓN TOTAL Y TANGIBILIDAD CON TIEMPOS DE ATENCIÓN

TIEMPOS	CALIDAD TOTAL			TANGIBILIDAD			
	SATISF	INSATIF	P	SATISF	INSATISF	P	
	%	%		%	%		
EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	<1 HORA	26	52	0.590	26	52	0.590
	>1 HORA	6	16		6	16	
DE LLEGADA DEL MATERIAL	NO REQUIRIÓ	16	39	0.520	16	39	0.491
	1 SEMANA	11	16		16	29	
	2 SEMANAS O MÁS	5	13		-	-	
DE RECIBIR EL TRATAMIENTO	DÍA DE INGRESO	7	16	0.854	7	16	0.854
	DE 1 A 3 DÍAS	25	52		25	52	
DÍAS DE HOSPITALIZACIÓN	NINGUNO	8	13	0.793	8	13	0.793
	DE 1 A 7 DÍAS	19	43		19	43	
	>7 DÍAS	5	12		5	12	

SATISF: SATISFACCIÓN, INSATISF: Satisfacción
 FUENTE: INSTRUMENTOS APLICADOS.

Para las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta comparada con los tiempos de atención, la mayor inconformidad en fiabilidad fue con el tiempo de atención menor a una hora, situación similar en la capacidad de respuesta (Tabla 3).

TABLA 3. FIABILIDAD Y CAPACIDAD DE RESPUESTA CON TIEMPOS DE ATENCIÓN

TIEMPOS		FIABILIDAD			CAPACIDAD DE RESPUESTA		
		SATISF %	INSATISF %	P	SATISF %	INSATISF %	P
DE ATENCIÓN DE URGENCIAS	<1 HORA	29	49	0.944	30	48	0.569
	>1 HORA	8	14		7	15	
DE LLEGADA DEL MATERIAL	NO REQUIRIÓ	16	39	0.070	19	36	0.574
	1 SEMANA	21	24		18	27	
	2 SEMANAS O MÁS	-	-		-	-	
EN RECIBIR EL TRATAMIENTO	DÍA DE INGRESO	4	19	0.026*	7	16	0.457
	DE 1 A 3 DÍAS	33	44		30	47	
DÍAS DE HOSPITALIZACIÓN	NINGUNO	4	17	0.131	8	13	0.984
	DE 1 A 7 DÍAS	27	35		23	39	
	>7 DÍAS	6	11		6	11	

SATISF: SATISFACCIÓN, INSATISF: SATISFACCIÓN
 FUENTE: INSTRUMENTOS APLICADOS.

Entre las dimensiones de seguridad y empatía ante los tiempos de atención otorgados a los pacientes, que al igual que en las anteriores predomina el tiempo de atención menor a 1 hora tanto en seguridad como empatía (Tabla 4), donde los resultados de la prueba de independencia de chi-cuadrada no fueron significativos.

TABLA 4. SEGURIDAD Y EMPATÍA CON TIEMPOS DE ATENCIÓN

TIEMPOS		SEGURIDAD			EMPATÍA		
		SATISF %	INSATISF %	P	SATISF %	INSATISF %	P
DE ATENCIÓN DE URGENCIAS	<1 HORA	27	51	0.587	30	48	0.858
	>1 HORA	9	13		8	14	
DE LLEGADA DEL MATERIAL	NO REQUIRIÓ	16	39	0.112	20	35	0.709
	1 SEMANA	20	25		18	27	
	2 SEMANAS O MÁS	-	-		-	-	
EN RECIBIR EL TRATAMIENTO	DÍA DE INGRESO	3	20	0.009**	4	19	0.020**
	DE 1 A 3 DÍAS	33	44		34	43	
DÍAS DE HOSPITALIZACIÓN	NINGUNO	5	16	0.176	5	16	0.321
	DE 1 A 7 DÍAS	22	40		26	36	
	>7 DÍAS	9	8		7	7	

SATISF: SATISFACCIÓN, INSATISF: SATISFACCIÓN
 FUENTE: INSTRUMENTOS APLICADOS.

DISCUSIÓN

La calidad de la atención médica es la satisfacción a un concepto esperado por el paciente (Aguirre, 2008), mientras que la satisfacción global está enmarcada desde el momento en que éste ingresa a la unidad sanitaria, incluyendo aspectos de evaluación como organización, atención recibida y repercusión en su estado de salud incluyendo sus dimensiones (Donabedian, 1980). En este sentido la mayoría de los pacientes refirieron que se les atendió en menos de una hora, menos de la mitad requirieron material de osteosíntesis con un promedio de llegada de uno a tres días, cerca de la mitad fueron dados de alta al siguiente día, tuvieron un promedio de hospitalización entre uno y siete días, así como la mayoría no presentó secuelas.

En cuanto a la calidad de la atención global percibida por los pacientes zacatecanos se encontró que el 39 por ciento estuvieron satisfechos, siendo un valor menor al compararlo con Gamarra (2017), con 54 por ciento; Mongui (2015) un 40 por ciento; Acosta, (2015) de 41 por ciento; Álvarez (2012) con 57 por ciento; Puch (2016) en 44.6 por ciento, de los cuales sólo Álvarez aplicó el mismo instrumento del presente estudio (SERVQUAL). Mientras que Gerónimo (2017) utilizó el cuestionario SERVQUAL y tuvo resultados mucho menores que dicho estudio con 8.5 por ciento que refirieron estar satisfechos. Respecto a las dimensiones que mide el cuestionario, la tangibilidad fue evaluada con 32 por ciento de los pacientes satisfechos, valores menores a los publicados por Villar, (2016) con 61 por ciento y Medrano, (2015) en 42.9 por ciento; en tanto, Artica, (2017) encontró 27.5 por ciento, siendo porcentaje menor al de los zacatecanos.

Para la dimensión de fiabilidad se encontró que el 37 por ciento de los pacientes del HGZ refirieron estar satisfechos en comparación con Huerta, (2015) en un 94.8 por ciento, Villar, (2016) con un 78 por ciento y Melo, (2015) con 61.3 por ciento, que arrojaron valores mayores. Medrano, (2015) obtuvo 40.7 por ciento y Quispe, (2015) en 40.3 por ciento, cuyos hallazgos señalaron que sus pacientes estuvieron medianamente satisfechos. En la capacidad de respuesta, Artica, (2017) encontró pacientes con satisfacción en 27.5 por ciento y Medrano, (2015) medianamente satisfecho con 33 por ciento; siendo estos valores menores a los de esta investigación que resultó con 37 por ciento satisfechos. En tanto que cifras mayores se obtuvieron por parte de Huerta, (2015) con 76.6 por ciento y Melo, (2015) en 59.3 por ciento.

La evaluación de la seguridad quedó en un 36 por ciento de los pacientes zacatecanos satisfechos, a diferencia de Villar, (2016) con 76 por ciento y Huerta, (2015) en 89.6 por ciento, que fueron porcentajes superiores. Mientras que Medrano, (2015) obtuvo valores de medianamente satisfecho en un 44.4 por ciento, además de Quispe, (2015) con una evaluación pésima en el 40 por ciento de los entrevistados. En la

dimensión de empatía se registró con un valor de 38 por ciento de satisfacción por parte de los usuarios, en contraste a lo publicado con Huerta, (2015) en 89.6 por ciento, al igual que Villar, (2016) con 73 por ciento. Medrano, (2015) refiere un valor del 33.3 por ciento, medianamente satisfecho, siendo menor al de este estudio, al igual que Quispe, (2015) en 30.2 por ciento, evaluado como pésimo servicio.

Respecto a la calidad de la atención del servicio de traumatología, la mayoría de los pacientes atendidos en el Hospital fue por urgencia, de los cuales el 31 por ciento manifestaron estar satisfechos con el servicio; el 49 por ciento de ellos, señalaron insatisfacción para el control del dolor y el tipo de reducción abierta fue satisfactoria en el 33 por ciento e insatisfactoria con 39 por ciento. Al comparar el tiempo de atención en urgencias, la mayoría de los pacientes la recibieron en menos de una hora, siendo similar a lo publicado por Vega, (2017), que encontró un promedio de 35 minutos; Melo, (2015) describió un tiempo de espera pésimo en un 65.3 por ciento, en similitud con Vega, (2017) con valores que se concentran en un deficiente tiempo de espera. El promedio del tiempo de hospitalización se concentró de uno a siete días además de recibir el tratamiento en un lapso de uno a tres días.

En el servicio de traumatología y Ortopedia dicho tema debe ser trabajado de manera sistemática, se ha propuesto la necesidad de una evaluación y se ha llevado por medio de progresos a través del tiempo hasta la fecha, por ello se considera que los resultados de la presente investigación representan una iniciativa que pueda ayudar a contribuir en dicha valoración y mejora del servicio otorgado en el servicio hospitalario de Traumatología y Ortopedia.


CONCLUSIONES

La calidad de la atención otorgada a los pacientes del servicio de traumatología y ortopedia del HGZ se evaluó como insatisfactoria que se puede atribuir en parte a la cantidad de pacientes que se atienden en dicha institución, a la carga de trabajo excesiva de los trabajadores de salud de esta área, que repercute en el tiempo que se tardan en atender a los pacientes, quienes manifiestan la insatisfacción y la atribuyen al hecho de que es una institución pública. Es así que el resultado de la atención del servicio percibida fue de un 61 por ciento de los usuarios insatisfechos, al fallar por lo menos en alguna de las dimensiones evaluadas, aunque esto puede resultar como desfavorable, se invita a verlo como áreas de oportunidad en las que se puede mejorar el servicio y analizar al interior de la institución las mejoras en la calidad de atención en el servicio que permita cambiar la percepción de los pacientes ante las instituciones de salud pública. Así como eficientar los recursos

disponibles en el hospital para la mejora de la calidad en el servicio del área de traumatología y ortopedia, incluso de todas las especialidades.

BIBLIOGRAFÍA

- ACOSTA, HERNÁNDEZ, JULIANI, SILVA & VERDE (2012.). Satisfacción del usuario en relación a la atención brindada por el personal de enfermería en el Servicio de Traumatología del Hospital Central de las Fuerzas Armadas. Tesis de grado. Universidad de la República (Uruguay). Facultad de Enfermería. <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/2382/1/FE-0447TG.pdf>
- AGUIRRE (1990). Evaluación de la calidad de la atención médica. Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de las unidades médicas. *Salud Pública de México*, 32(2), 170-180. <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5285/5435>
- DE LA HOZ (2014). Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín. *CES Salud Pública*, 5(2), 107-116. https://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/3077/2232
- GAMARRA (2017). Grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de Enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Hipólito Unanue, julio 2017. Tesis. Universidad San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2782/gamarra_mep.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- GARZÓN & ARIZA (2018). Importancia de la calidad en los servicios de salud y Servqual como método para la medición de la calidad en los servicios de salud. Tesis. Universidad de Santander-UNDES. <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/698/1/Importancia%20de%20la%20calidad%20en%20los%20servicios%20de%20salud%20y%20Servqual%20como%20método%20para%20la%20medición%20de%20la%20calidad%20en%20los%20servicios%20de%20salud..pdf>
- GERÓNIMO, GUZMÁN, MAGAÑA & RAMOS (2017). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Revista Salud Quintana Roo*, 9, 1-15. https://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/PDF/CALIDAD_DE_SERVICIO_EN_LA_CONSULTA_EXTERNA.pdf
- HERVÁS, F. (2014). El hospital empresa y la sanidad asistencial. Calidad y rentabilidad. Díaz de Santos, Madrid.
- HUERTA. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. Tesis. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- JCI (2014). Estándares para la acreditación de Hospitales de la Joint Commission International. Quinta edición. 232 p. http://adeci.org.ar/archivos/Manual_JCI_-_5ta_Edición.pdf
- LAU (2017). Calidad de servicio y Satisfacción del paciente de traumatología de la unidad de seguro del Hospital San Juan de Lurigancho. Tesis. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16322/Lau_EMB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- MEDRANO, & ZEGARRA. (2015). Nivel de calidad de atención al usuario en el servicio de traumatología del hospital base Puno 2014. Tesina. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2135/Hsmequra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- MONGUI, E. (2015). Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la Fundación APRILP. Tesis para obtener el título de Magister en Salud Pública, Universidad Nacional de la Plata Centro INUS. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/46054/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- MONTALVO, ESTRADA & MAMANI (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Revista Ciencia y Desarrollo*. Universidad Alas Peruanas. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:nnJUJAgYakIJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7437230.pdf+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=mx>

- 
- PUCH, UICAB, RUÍZ, & CASTAÑEDA (2016). Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Rev. enferm. Inst. Mex. Seguro Soc*, 24(2), 129-136.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim-2016/eim162i.pdf>
- RUELAS (2015). La cruzada nacional por la calidad de los servicios de salud: una estrategia de gran escala. *Salud en México*, segunda edición, 87. http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/dgr-editorial_01C.pdf
- PEDRAZA, BERNAL, LAVÍN VERÁSTEGUI & LAVÍN RODRÍGUEZ (2015). La Calidad del Servicio: Caso UMF. *Conciencia Tecnológica*, (49). 39-45 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94438997005>
- SS (2007). Acuerdo por el que se crea el Comité Nacional por la Calidad en Salud.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/59932/conacas_01.pdf
- SS (2016). Ley General de Salud. México: Editorial ISEF.
http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Ley_General_de_Salud.pdf
- VILLAR, YBAÑEZ, GUTIÉRREZ & ANGULO. (2016). Percepción de la calidad de los servicios de medicina complementaria del seguro social. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 1(3), 27-33.
https://www.researchgate.net/publication/310810286_Percepcion_de_la_calidad_de_los_servicios_de_medicina_complementaria_del_Seguro_Social_de_Salud