

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN UN HOSPITAL PERUANO DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19

EXTERNAL USER SATISFACTION IN A PERUVIAN HOSPITAL DURING THE COVID-19 PANDEMIC

Richard Jeremy Febres-Ramos¹, Sergio Armando Dextre-Vilchez², Miguel Raúl Mercado-Rey³

RESUMEN

Introducción: La pandemia por la COVID-19 provocó desafíos abrumadores en la prestación de servicios de atención médica a nivel mundial de diversas maneras. Por lo que la calidad de la atención durante la pandemia podría haberse visto afectada.

Objetivo: Determinar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en el Hospital de Pampas (Huancavelica, Perú) en el contexto de pandemia durante enero a marzo de 2021.

Materiales y métodos: Estudio de diseño del tipo pretest-postest de un solo grupo.

La muestra estudiada fue de 114 usuarios del Hospital de Pampas en el contexto de pandemia por COVID-19. Para valorar la satisfacción se utilizó el cuestionario SERVQUAL, conformado por 22 preguntas de expectativas, entregadas al usuario minutos antes de su ingreso a consulta y 22 preguntas de percepciones, evaluadas luego de que el paciente fuera atendido.

Resultados: El mayor número de pacientes fue del género femenino (66,67%), el rango etario que predominó fue de 30 a 59 años (53,51%), la mayoría (92,98%) cuenta con Seguro Integral de Salud y el tipo de usuario más frecuente son continuadores (76,32%). Se obtuvo una satisfacción global de 56,20% que dependen básicamente de las dimensiones de la calidad: seguridad (60,75%), empatía (61,58%) y aspectos tangibles (63,38%).

Conclusión: El porcentaje de satisfacción de la calidad del usuario externo fue de 56,20%. Se debe seguir mejorando en las dimensiones con buena satisfacción e implementar estrategias para los niveles de insatisfacción.

ABSTRACT

Introduction: The COVID-19 pandemic has brought daunting challenges to the delivery of healthcare services globally in a variety of ways. So, the quality of care during the pandemic could have been affected.

Objective: To determine the satisfaction of the external user regarding the quality of care at the Pampas Hospital (Huancavelica, Peru) in the context of a pandemic from January to March 2021.

Materials and methods: Single group pretest-posttest design study. The sample studied was 114 users of the Pampas Hospital in the context of the COVID-19 pandemic. To assess satisfaction, the SERVQUAL questionnaire was used, made up of 22 questions on expectations, given to the user minutes before entering the consultation and 22 questions on perceptions, evaluated after the patient was seen.

Results: The largest number of patients was female (66.67%), the predominant age range was 30 to 59 years (53.51%), most (92.98%) have Comprehensive Health Insurance, and the most frequent type of user are continuers (76.32%). An overall satisfaction of 56.20% was obtained, which basically depends on the dimensions of quality: security (60.75%), empathy (61.58%) and tangible aspects (63.38%).

Conclusion: The percentage of satisfaction with the quality of the external user was 56.20%. You must continue to improve in the dimensions with good satisfaction and implement strategies for the levels of dissatisfaction.

INTRODUCCIÓN

La calidad en torno a los servicios de salud es de aumento creciente y cada vez se le brinda más importancia. Es un reflejo de una buena gestión y dirección del sistema de salud el encontrar una calidad de atención, adecuada a los estándares nacionales e internacionales

mínimos, para poder generar satisfacción en los usuarios¹.

La prestación de los servicios de salud debe darse de forma íntegra, respetando los principios de equidad, justicia y autonomía de los usuarios externos, ofreciéndoles así

¹ Médico. Facultad de Medicina Humana, Universidad Peruana Los Andes. Huancayo, Perú

² Estudiante de Medicina. Facultad de Medicina Humana, Universidad Peruana Los Andes. Huancayo, Perú

³ Médico. Otorrinolaringólogo. Doctor en Medicina. Facultad de Medicina Humana, Universidad Peruana Los Andes. Huancayo, Perú

Correspondencia a:

Sergio Armando Dextre-Vilchez

Correo: dexvilser7@gmail.com

Teléfono: +51 966865899

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5400-0941>

<https://orcid.org/0000-0003-4218-033X>

<https://orcid.org/0000-0001-6477-4978>

Palabras clave: COVID-19, Atención ambulatoria, Control de Calidad, Satisfacción del Paciente

Keywords: COVID-19, Ambulatory Care, Quality Control; Patient Satisfaction

Procedencia y arbitraje: no comisionado, sometido a arbitraje externo.

Recibido para publicación: 28 mayo 2022

Aceptado para publicación: 5 junio 2022

Citar como:

Febres-Ramos RJ, Dextre-Vilchez SA, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario externo en un hospital peruano durante la pandemia por covid-19. Rev Cient Cienc Med 2022;25(1): 21-27

la mayor eficacia y eficiencia en la atención brindada, además se le debe proporcionar todas las comodidades y herramientas al alcance del establecimiento de salud para cubrir y superar ampliamente las expectativas de los pacientes^{2,3}.

Con el surgimiento y el curso prolongado de la pandemia de COVID-19, el sector salud experimentó desafíos sin precedentes. Pese a las constantes medidas para la implementación de protocolos y medidas en años pasados, ningún sistema de salud se encontraba totalmente preparado⁴. La propagación de la enfermedad causada por el SARS-CoV-2 llegó a muchos países y provocó desafíos abrumadores en la prestación de servicios de atención médica a nivel mundial de muchas maneras^{5,6}. Como los recursos limitados, establecimientos inadecuados para las prioridades adecuado, disponibilidad de atención médica, aislamiento de médicos y pacientes, compartir información, entre otros. Incluso esto generó preocupaciones psicológicas y de bienestar desproporcionadas tanto en el personal médico como en los pacientes^{7,8}. Es así que en muchos casos la atención se enfocó en los casos COVID-19, dejando de lado la atención al usuario externo desplazandola a un segundo plano, lo que podría conllevar a un desbalance entre la expectativa de la atención que tiene el paciente con la percepción de la atención recibida. Por lo tanto, se puede inferir que la calidad de la atención durante la pandemia podría haberse modificado.

Los estándares de calidad de atención a nivel nacional e internacional son evaluados y medidos a través de la satisfacción de los usuarios, los cuales evalúan y califican la atención brindada mediante su percepción.

El objetivo principal de la herramienta SERVQUAL (Servicio de Calidad) es evaluar en un primer momento las expectativas del usuario (antes de recibir la atención médica) y posteriormente evaluar la percepción (después de recibir la atención médica). De esta manera se puede determinar la satisfacción global de los pacientes que acuden a las instituciones prestadoras de servicios de salud⁹.

En este contexto es importante conocer la realidad, evaluar la calidad de atención y la satisfacción del usuario con relación a las instituciones prestadoras de servicio de salud que brindan atención frente a esta pandemia.

Por ello, se planteó el desarrollo del presente estudio con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en el Hospital de Pampas Tayacaja de Huancavelica - Perú en el periodo de la pandemia de enero a marzo de 2021.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó un estudio de diseño del tipo pretest-postest de un solo grupo. La muestra estudiada fue de 114 usuarios del Hospital de Pampas Tayacaja (Huancavelica, Perú) en el marco de la pandemia por COVID-19, comprendido de enero a marzo de 2021. Durante este período de tiempo se atendió un total de 3160 pacientes, la cantidad de usuarios para la muestra fue elegida según recomendación de la Resolución Ministerial 527-2011/Minsa¹⁰. Se hizo empleo del muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia. Para participar en el estudio, los usuarios debieron ser atendidos en consulta externa o ser acompañantes. Se excluyeron a aquellos que no dieron el consentimiento informado o presentaban dificultades para la comunicación verbal.

Se le entregó a cada usuario una encuesta elaborada de manera previa que estuvo dividida en tres secciones.

La primera contenía información principal sobre el estudio y un formato de consentimiento informado.

La segunda correspondía a datos sociodemográficos: edad, sexo, grado de instrucción, condición, tipo de seguro y tipo de usuario.

Finalmente, la tercera sección incluyó el cuestionario SERVQUAL, en su versión peruana validada por Cabello et al. con una alfa de Cronbach de 0,98 y un índice Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de 0,5-1,0 ($p < 0,05$)¹¹. Está conformado por 22 preguntas de expectativas, entregadas al usuario minutos antes de su ingreso a consulta y 22 preguntas de percepciones, luego de que el paciente fue atendido. El cuestionario se divide en cinco dimensiones de evaluación de la calidad (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles). Responden a una escala de tipo Likert que asigna un puntaje de 1 a 7 puntos, donde el mínimo corresponde a total desacuerdo y el máximo a total de acuerdo con la pregunta.

Para el análisis de los resultados, se restaron los valores de percepciones (P) y las expectativas (E) de cada ítem. Para definir a los pacientes con satisfacción de acuerdo a cada pregunta, el valor obtenido de la resta debe ser positivo (+) o igual a cero, y en el caso de insatisfacción el resultado debe ser un valor negativo¹⁰. Para poder definir la satisfacción o insatisfacción según dimensión, se obtuvo la media aritmética de porcentaje de satisfacción o insatisfacción a las preguntas propias de la dimensión. Asimismo, se obtuvo el grado de satisfacción global. Según la guía del ministerio de salud peruano, se considera como estándar esperado a un valor mayor al 60% y la insatisfacción se clasifica en tres categorías: por mejorar (>60%), en proceso de mejora (40-60%) y aceptable (<40%)¹⁰.

Los datos de las encuestas fueron procesados en una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel v.2016 y el análisis estadístico mediante STATA v.16. En el análisis descriptivo, se calcularon frecuencias y porcentajes en las variables categóricas, así como la mediana y rango intercuartílico en las variables numéricas, evaluando previamente su distribución.

Consideraciones éticas

Antes de la aplicación del cuestionario se obtuvo el permiso institucional del hospital. Los individuos que participaron del estudio no se expusieron a riesgo alguno, sus datos fueron codificados y guardados bajo contraseña. Los procedimientos estuvieron acorde a la Declaración de Helsinki, se recibió un consentimiento informado por cada encuestado, la participación fue voluntaria y anónima.

RESULTADOS

Se estudió un total de 114 usuarios, con características sociodemográficas que se observan en la **Tabla 1**.

Los resultados de acuerdo a cada dimensión del cuestionario SERVQUAL se muestran en la **Tabla 2**. La satisfacción promedio en la dimensión fiabilidad fue de 45,62%, 49,65% en capacidad de respuesta, 60,75% en seguridad, 61,58% en empatía y de 63,38% en aspectos tangibles.

Por otro lado, la insatisfacción en la dimensión fiabilidad tuvo como promedio 43,16%, 37,94% en capacidad de respuesta, 39,26% en seguridad, 38,42% en empatía

y 36,63% en aspectos tangibles. Por lo tanto las dimensiones: seguridad, empatía y aspectos tangibles fueron las que obtuvieron mayor satisfacción global. En contraparte las dimensiones: fiabilidad y seguridad presentaron mayores niveles de insatisfacción total. La satisfacción e insatisfacción global fue de 56,20% y 43,80%, respectivamente.

DISCUSIÓN

Es importante reconocer que la satisfacción del usuario externo es un término que puede variar de definición según cada autor o institución. Nuestros resultados se ajustan a lo establecido en la norma técnica peruana del ministerio de salud, el que propone su cuantificación a través del cuestionario SERVQUAL. Se presenta ahora, una descripción detallada de aquellos hallazgos abordados en nuestra investigación, resaltando su importancia y se hace una comparación con estudios antes y durante la pandemia por la COVID-19.

El porcentaje de satisfacción global encontrada fue del 56,20%, considerado como un valor por debajo del esperado. Asimismo, la insatisfacción se encuentra en la categoría en proceso de mejora. Estos resultados coinciden con lo hallado por Guerrero Valladolid et al. donde se evidenció que la calidad de atención en los servicios neonatales en el contexto de pandemia fue negativa, reportándose insatisfacción de los usuarios y la notoria precariedad en la atención en los servicios de salud, los cuales se incrementaron con la pandemia por la COVID-19¹². Pese a ello, se reportó que otros sistemas respondieron con buena calidad de atención a pesar de la pandemia por el SARS-CoV-2 como es el caso de Cuba en el estudio realizado por Pérez et al. en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cdmte. Manuel Fajardo Rivero donde la mayoría de los pacientes atendidos por la enfermedad de COVID-19 manifestaron sentirse muy satisfechos con la atención brindada¹³.

Como se mencionó anteriormente, algunos estudios reportan que durante la pandemia de COVID-19 la relación médico paciente había mejorado, principalmente debido a las noticias positivas de los medios, la telemedicina y las políticas nacionales¹⁴. Sin embargo, según Hu et al. la asignación desequilibrada de recursos

Tabla 1. Características sociodemográficas de los usuarios del servicio de consulta externa del área de COVID-19 del Hospital Pampas Tayacaja, 2021. (n=114)

Variable	N	%
Edad (mediana, RIQ)	32	(25-41)
Edad		
18-29	50	43,86%
30-59	61	53,51%
60 a más	3	2,63%
Sexo		
Masculino	38	33,33%
Femenino	76	66,67%
Grado de instrucción		
Analfabeto	5	4,39%
Primaria	22	19,30%
Secundaria	60	52,63%
Superior técnico	18	15,79%
Superior universitario	9	7,89%
Tipo de seguro		
SIS	106	92,98%
SOAT	0	0
Ninguno	4	3,51%
Otro	4	3,51%
Tipo de usuario		
Nuevo	27	23,68%
Continuador	87	76,32%

médicos, la brecha entre la eficacia real del tratamiento y las expectativas del paciente, los problemas de equidad y eficiencia, los conflictos financieros y la simetría de la información médica seguían siendo los factores que influyeron negativamente en esta relación¹⁵.

Si tomamos como punto de base al período previo a la pandemia por la COVID-19, existe un mayor porcentaje de insatisfacción por parte de los pacientes en el actual período. Muestra de ello es lo encontrado en el año 2016 por Febres-Ramos et al. donde se encontró una satisfacción global del 60% sobre la calidad de atención brindada en los consultorios externos de medicina interna del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico "Daniel Alcides Carrión" de la provincia de Junín en Perú¹⁶. Además, los resultados encontrados son concordantes al trabajo de Hernández-Vásquez et al. donde la satisfacción fue de un 74,3% de un total de 14 206 adultos atendidos en algún establecimiento de salud del Ministerio

de Salud del Perú en el año 2018 reportando el servicio como muy bueno o bueno¹⁷. Una similar cifra fue encontrada por Apaza-Pino et al. con un porcentaje de satisfacción del 77% en pacientes adultos mayores atendidos en niveles asistenciales ambulatorios de geriatría en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen en Lima entre enero y junio del 2005¹⁸.

Además de describir los porcentajes de satisfacción o insatisfacción, es importante determinar los factores asociados a la calidad de atención tal como lo describe Soto-Becerra et al. de los usuarios con empleo, aquellos que no conocen los servicios que brinda el establecimiento, no haber recibido información sobre los derechos como usuarios, valorar como bajo el nivel de accesibilidad al establecimiento de salud y no sentirse cómodo en el establecimiento de salud al que acude¹⁹. Los mencionados fueron factores asociados a un menor puntaje de calidad percibida en consultorio externo.

Tabla 2 . Dimensiones de la calidad de atención del usuario externo del área de COVID-19 del Hospital Pampas Tayacaja, 2021.

Dimensión	Satisfacción (%)	Insatisfacción (%)
Fiabilidad		
P1: ¿Hubo habilidad por parte del personal de brindar información clara y precisa sobre los trámites correspondientes?	69 (60,53%)	45 (39,47%)
P2: ¿Se respetó la programación de las consultas médicas?	67 (58,77%)	47 (41,23%)
P3: ¿Se respetó la programación de las atenciones?		
P4: ¿Estuvo la historia clínica en el consultorio en el momento de la atención?	62 (54,39%)	52 (45,61%)
P5: ¿Encontró disponibilidad y factibilidad en la gestión de las citas?	64 (56,14%)	50 (43,86%)
	62 (54,39%)	52 (45,61%)
Capacidad de Respuesta		
P6: ¿La atención fue rápida por parte de los módulos de salud?	71 (62,28%)	43 (37,72%)
P7: ¿La extracción de exámenes de laboratorio fue rápida?	71 (62,28%)	43 (37,72%)
P8: ¿La toma de procedimientos (ecografías, rayos X, etc.) fueron rápidos?	66 (57,89%)	48 (42,11%)
P9: ¿Fue rápida la dispensación o venta de productos por parte de farmacia?	75 (65,79%)	39 (34,21%)
Seguridad		
P10: ¿Se respetó su privacidad del paciente en el consultorio?	75 (65,79%)	39 (34,21%)
P11: ¿Se le realizó un examen físico detallado de acorde a la patología que se presenta?	69 (60,53%)	45 (39,47%)
P12: ¿Se le brindó el tiempo adecuado para resolver dudas o inquietudes sobre su enfermedad?	66 (57,89%)	48 (42,11%)
P13: ¿Hubo capacidad del médico de transmitir y generar seguridad?	67 (58,77%)	47 (41,23%)
Empatía		
P14: ¿Fue tratado respetuosa y amablemente?	72 (63,16%)	42 (36,84%)
P15: ¿Hubo muestra de interés del médico para remediar su enfermedad?	66 (57,89%)	48 (42,11%)
P16: ¿Usted entendió la información respecto a su enfermedad?	63 (55,26%)	51 (44,74%)
P17: ¿Usted entendió la información respecto al tratamiento dosis, horarios, reacciones adversas y uso de los medicamentos prescritos?	75 (65,79%)	39 (34,21%)
P18: ¿Usted entendió la información brindada sobre los procedimientos a realizar?	75 (65,79%)	39 (34,21%)
Aspectos tangibles		
P19: ¿Los carteles, afiches y materiales de orientación fueron adecuados?	63 (55,26%)	51 (44,74%)
P20: ¿Se contó con personal capacitado para orientar a los usuarios o familiares?	74 (64,91%)	40 (35,09%)
P21: ¿Se contó con la presencia de materiales y equipos para la atención médica?	70 (61,40%)	44 (38,60%)
P22: ¿Hubo comodidad y limpieza de los ambientes hospitalarios?	82 (71,93%)	32 (28,07%)

CONCLUSIÓN

El porcentaje de satisfacción global sobre la calidad de atención en los usuarios del consultorio externo del área de COVID-19 del Hospital de Pampas Tayacaja en el contexto de pandemia se encuentra en proceso de mejora, donde las dimensiones con mayor porcentaje de satisfacción fueron seguridad,

empatía y aspectos tangibles, en contraparte las dimensiones con mayor porcentaje de insatisfacción fue fiabilidad y seguridad. De acuerdo con estos resultados el sistema de salud debe seguir mejorando en las dimensiones con buena satisfacción y aceptación e implementar estrategias para superar los niveles de insatisfacción en las otras dimensiones con el único fin de llegar a una alta calidad de atención.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud;2020. **Servicios sanitarios de Calidad** [Internet]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Calvo Rojas JC, Pelegrín Mesa A, Gil Basulto MS. **Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público.** Rev Retos [Internet]. 2018 [Citado el 02 de Julio de 2022];12(1):96-118. Disponible en: <https://revistas.reduc.edu.cu/index.php/retos/article/view/2198>
3. Herrera VR, Rebolledo D. **Gestión de calidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del centro tipo C Rieverde Distrito 08D06.** Rev Científica Conecta Lib [Internet]. 2021 [Citado el 27 de Mayo de 2022];5(2):48-61. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342020000200371
4. Gozzer E, Canchihuamán F, Espinoza R. **COVID-19 y la necesidad de actuar para mejorar las capacidades del Perú frente a las pandemias.** Rev Peru Med Exp Salud Pública [Internet]. 2020 [Citado el 27 de Mayo de 2022];37(2):371-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32876232/>
5. He F, Deng Y, Li W. **Coronavirus disease 2019: What we know?** J Med Virol [Internet]. 2020 [Citado el 27 de Mayo de 2022];92(7):719-25. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32170865/>
6. Yang J, Chen X, Deng X, Chen Z, Gong H, Yan H, et al. **Disease burden and clinical severity of the first pandemic wave of COVID-19 in Wuhan, China.** Nat Commun [Internet]. 2020 [Citado el 27 de Mayo de 2022];11(1):5411. Disponible en: <https://www.nature.com/articles/s41467-020-19238-2>
7. Zhang J, Lu H, Zeng H, Zhang S, Du Q, Jiang T, et al. **The differential psychological distress of populations affected by the COVID-19 pandemic.** Brain Behav Immun [Internet]. 2020 [Citado el 27 de Mayo de 2022];87:49-50. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32304883/>
8. Parsons Leigh J, Fiest K, Brundin-Mather R, Plotnikoff K, Soo A, Sypes EE, et al. **A national cross-sectional survey of public perceptions of the COVID-19 pandemic: Self-reported beliefs, knowledge, and behaviors.** PloS One [Internet]. 2020 [Citado el 27 de Mayo de 2022];15(10):e0241259. Disponible en: <https://www.medrxiv.org/content/10.1101/2020.07.07.20147413v1>
9. López-Ramírez E, Castañón-Herrera A, Sifuentes-Valenzuela MC, Flores-Yáñez C, Helmes-Gómez L, Vaillard-Jiménez E, et al. **Adaptación y validación de un instrumento con la metodología SERVQUAL en clínicas de docencia y servicios estomatológicos.** Rev Odontológica Mex [Internet]. 2018 [Citado el 27 de Mayo de 2022];22(2):65-8. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-199X2018000200065
10. Resolución Ministerial N° 527-2011-MINSA [Internet]. [citado 16 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/243428-527-2011->
11. Cabello E, Chirinos JL. **Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud.** Rev Medica Hered [Internet]. 2012 [Citado el 27 de Mayo de 2022];23(2):88-95. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003
12. Valladolid AYG, Alarcón MC. **Calidad de atención en los servicios neonatales en contexto COVID-19.** Salud Vida Sipanense [Internet]. 2021 [Citado el 27 de Mayo de 2022];8(2):68-77. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/1969>
13. Pérez Milian JM, Berrio Aguila JE, Ojeda YP, RodríguezQuesadaNY, FernándezPérezSE, Aranguren Torriente D, et al. **Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID-19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero.** Medicentro Electrónica [Internet]. 2020 [Citado el 27 de Mayo de 2022];24(3):630-41.

Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300630

14. Zhou Y, Ma Y, Yang WFZ, Wu Q, Wang Q, Wang D, et al. **Doctor-patient relationship improved during COVID-19 pandemic, but weakness remains.** BMC Fam Pract [Internet]. 2021 [Citado el 27 de Mayo de 2022];22(1):255. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34937550/>

15. Hu L, Bai L, Zhao S, Lu R. **Analysis of Doctor-Patient Relationship in Post-COVID-19 Period: Perspective Differences Between Citizen and Medical Staff.** Inq J Med Care Organ Provis Financ [Internet]. 2021 [Citado el 27 de Mayo de 2022];58:469580211060300. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34865546/>

16. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. **Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú.** Rev Fac Med Humana [Internet]. 2020 [Citado el 27 de Mayo de 2022];20(3):397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

17. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. **Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados.** Rev Peru Med Exp Salud Pública [Internet]. 2020 [Citado el 27 de Mayo de 2022];36:620-8. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000400009&script=sci_abstract

18. Apaza-Pino R, Sandival-Ampuero GA, Runzer-Colmenares FM. **Quality of service at the geriatric outpatient department of a social security hospital: a qualitative study.** Horiz Méd Lima [Internet]. 2018 [Citado el 27 de Mayo de 2022];18(4):50-3. Disponible en: <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/699/559>

19. Soto-Becerra P, Virú-Loza MA, Elorreaga OA, Amaya E, Mezones-Holguin E, Ramírez-Ramírez R, et al. **Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano.** Rev Cuerpo Méd HNAAA [Internet]. 2020 [Citado el 27 de Mayo de 2022];13(1):14-25. Disponible en: <https://cmfinaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmfinaaa/article/view/595>