

# NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS HOSPITALIZADOS EN UN HOSPITAL NACIONAL DE POLICÍAS

LEVEL OF SATISFACTION OF EXTERNAL USERS HOSPITALIZED IN A NATIONAL POLICE HOSPITAL

María M. Zárate-López<sup>1</sup>, Consuelo Luna-Muñoz<sup>2,3</sup>, José G. Negrón-Rodríguez<sup>4</sup>, Lucy E. Correa-López<sup>3</sup>

## RESUMEN

**Objetivos:** Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna de un Hospital Nacional de Policías. **Métodos:** Estudio observacional, descriptivo, comparativo de tipo transversal. Variables independientes: dimensiones de la calidad, variable dependiente: nivel de satisfacción y variables intervinientes: sexo, edad, nivel de instrucción, servicios de hospitalización (medicina interna y cirugía general). De 377 hospitalizados, 363 cumplieron con los criterios de selección, se les aplicó la encuesta SERVQUAL modificada. Se utilizó estadística inferencial y medidas de frecuencia descriptiva. **Resultados:** Los usuarios externos que predominaron fueron: adultos y adultos mayores, con nivel de instrucción entre secundaria y superior; un porcentaje mínimo fueron analfabetos y adultos jóvenes. El sexo femenino predominó en el servicio de medicina interna y el sexo masculino en el servicio de cirugía general. La percepción de la satisfacción, fue mayor en pacientes de sexo femenino, adultos mayores y de nivel de instrucción superior universitario. Las dimensiones con mayor satisfacción en ambos servicios fueron la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El nivel de satisfacción de los usuarios externos fue mayor al 70% en el servicio de cirugía general y mayor al 90% en el servicio de medicina interna. **Conclusión:** Los usuarios externos de ambos servicios de hospitalización estuvieron satisfechos, cubriendo sus necesidades y demandas, superando sus expectativas.

**Palabras clave:** Calidad; Satisfacción; Usuario de externo; Hospitalización. (fuente: DeCS BIREME)

## ABSTRACT

**Objective:** To identify the level of satisfaction of the external users hospitalized in the general surgery and internal medicine services of a National Police Hospital. **Methods:** Observational, descriptive, comparative cross-sectional study. Independent variables: dimensions of quality, dependent variable: level of satisfaction and intervening variables: sex, age, level of education, hospitalization services (internal medicine and general surgery). Out of 377 hospitalized patients, 363 met the selection criteria, the modified SERVQUAL survey was applied. Inferential statistics and measures of descriptive frequency were used. **Results:** The external users that predominated were: adults and older adults, with educational level between secondary and higher; a minimum percentage were illiterate and young adults. The female sex predominated in the internal medicine service and the male sex in the general surgery service. The perception of satisfaction was higher in female patients, older adults and higher university level of education. The dimensions with greater satisfaction in both services were reliability, responsiveness, security and empathy. The level of satisfaction of external users was greater than 70% in the general surgery service and greater than 90% in the internal medicine service. **Conclusion:** The external users of both hospitalization services were satisfied, covering their needs and demands, exceeding their expectations.

**Key words:** Quality; Satisfaction; External user; Hospitalization. (source: MeSH NLM)

<sup>1</sup> Interna, Hospital Nacional P.N.P Luís N. Sáenz, Lima-Perú.

<sup>2</sup> Médico Pediatra, Doctora en Salud Pública.

<sup>3</sup> Instituto de Investigación en Ciencias Biomédicas, Facultad de Medicina Humana, Universidad Ricardo Palma, Palma, Lima, Perú.

<sup>4</sup> Médico Ginecólogo, Hospital Nacional P.N.P Luís N. Sáenz, Lima-Perú.

**Citar como:** María M. Zárate-López, Consuelo Luna-Muñoz, José G. Negrón-Rodríguez, Lucy E. Correa-López. Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en un Hospital Nacional de Policías. [Artículo Original].2018;18(2):43-50. DOI 10.25176/RFMH.v18.n2.1285

Journal home page: <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH>

© Los autores. Este artículo es publicado por la Revista de la Facultad de Medicina Humana, Universidad Ricardo Palma. Este es un artículo de Open Access distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>), que permite el uso no comercial, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que la obra original sea debidamente citadas. Para uso comercial, por favor póngase en contacto con [revista.medicina@urp.pe](mailto:revista.medicina@urp.pe)

## INTRODUCCIÓN

La calidad de atención es uno de los principales temas de interés de salud pública que ha producido más modificaciones en los sistemas de atención de salud<sup>1</sup>.

En el Perú, tanto el Ministerio de salud, como los servicios prestadores de salud han buscado aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios externos, a través de, la planificación, organización, evaluación y mejora de políticas y guías sobre la calidad de atención<sup>2</sup>.

La continuidad de su estudio e interpretación es fundamental para establecer las necesidades y expectativas de los usuarios de cada servicio de salud en particular, ya que si bien la calidad de atención es parte del derecho de salud de los usuarios externos en todo servicio prestador de salud, las expectativas y percepciones de cada usuario externo van a diferir no solo entre institución e institución, sino entre usuario y usuario<sup>2,3</sup>.

La calidad de atención del usuario externo se define según quien la valore, ya que la satisfacción de cada usuario externo según sus expectativas y demandas tiene un valor subjetivo e individual<sup>4</sup>.

ARTÍCULO ORIGINAL

## MÉTODOS

El estudio se desarrolló en el Hospital Nacional P.N.P Luís N. Sáenz, la población estuvo constituida por el promedio de la población de usuarios externos que estuvieron hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna en los meses de agosto y setiembre del 2016, siendo el promedio 377 usuarios externos.

El tamaño de la muestra se determinó utilizando la fórmula de cálculo de proporciones para estudios transversales, eligiendo un error de 5% (0.05) para establecimientos de nivel III, con un nivel de confianza del 95%, se realizó un ajuste quedando la muestra en 363 usuarios externos. Se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada de la "Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo" RM N° 527-2011/MINSA, previo consentimiento informado, a los usuarios externos hospitalizados y a los acompañantes de los usuarios externos incapaces de contestar por si mismos la encuesta. Se utilizó estadística inferencial y medidas de frecuencia descriptiva.

Se respetó la confidencialidad de la información. El estudio fue evaluado por el comité de ética de la FAMURP y del Hospital Nacional P.N.P Luís N. Sáenz.

## RESULTADOS

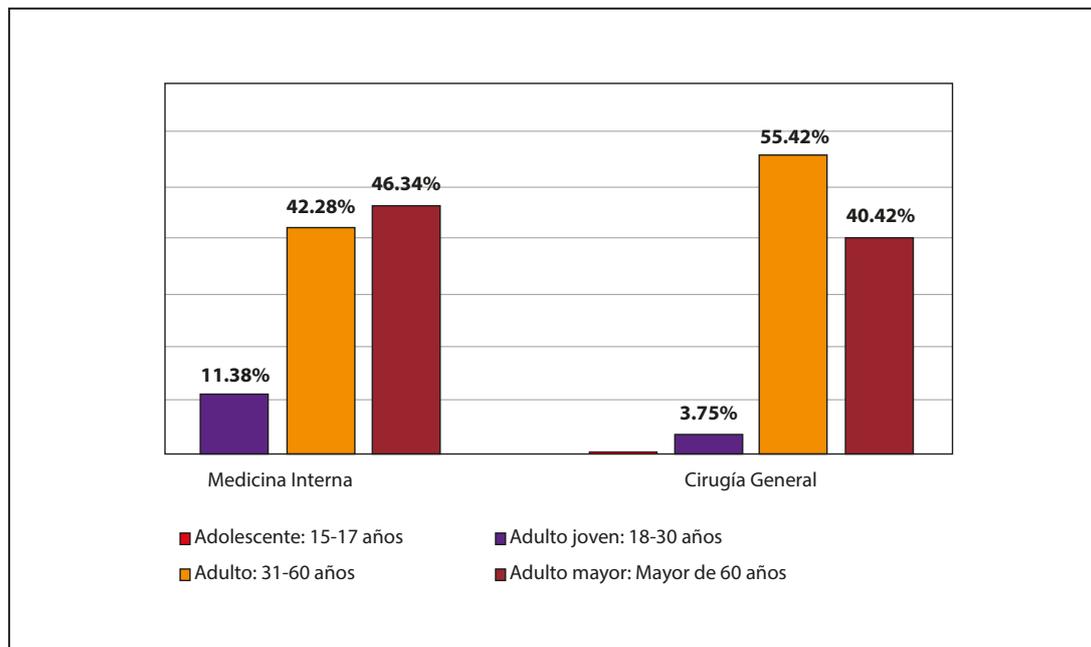


Gráfico 1. Edad según servicio de hospitalización.

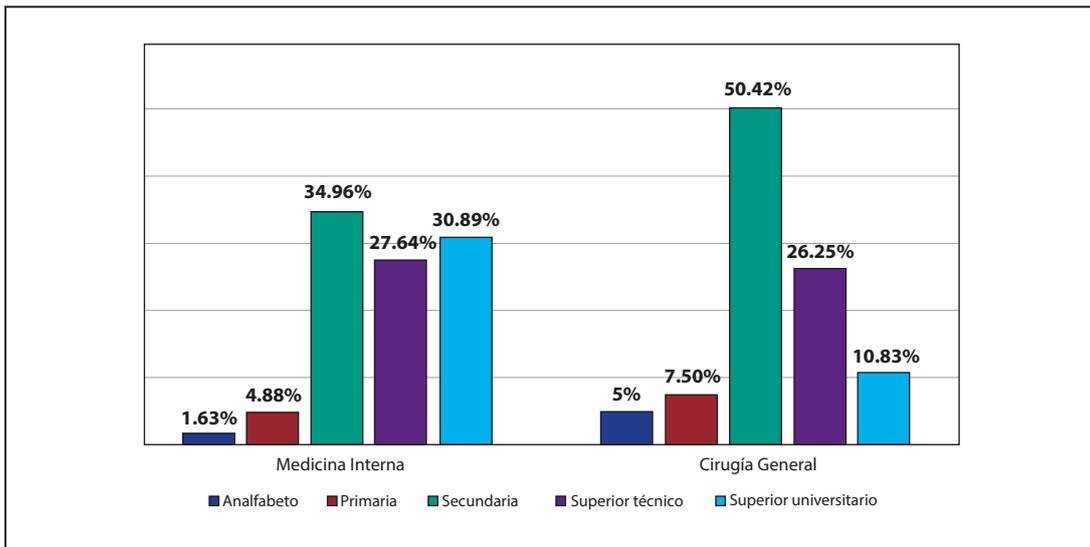


Gráfico 2. Nivel de instrucción según servicio de hospitalización.

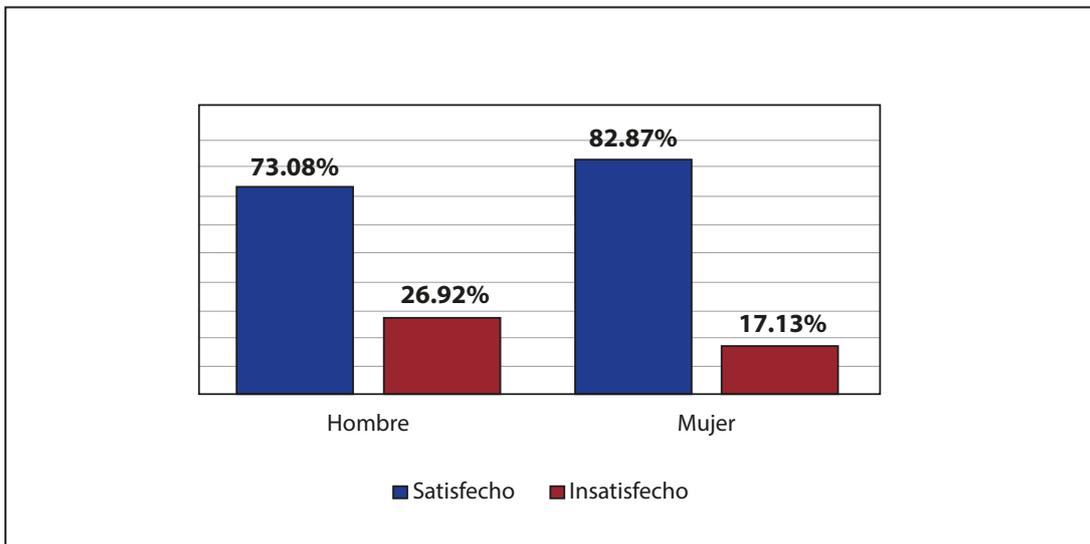


Gráfico 3. Nivel de satisfacción según sexo en los servicios de hospitalización.

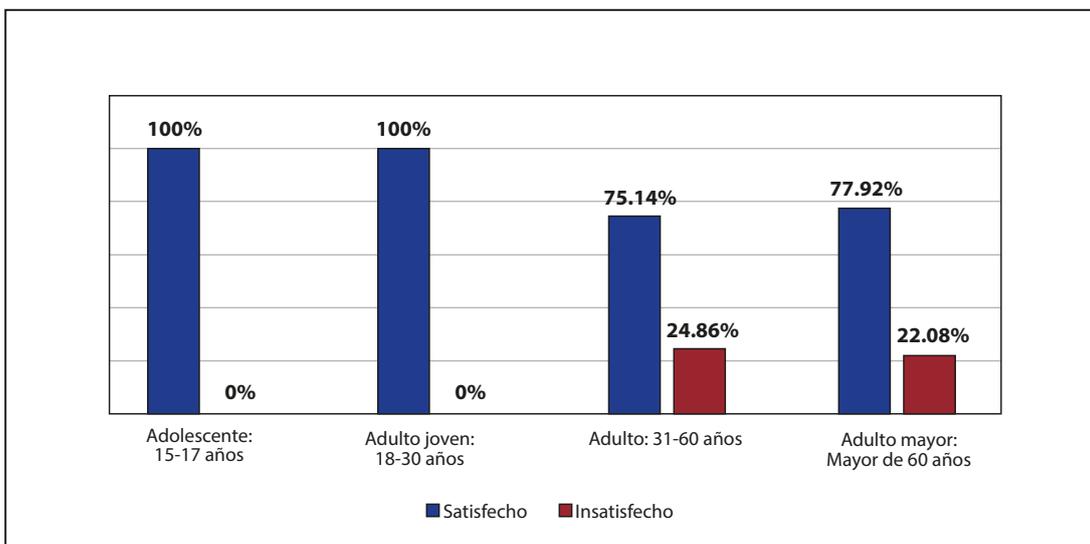


Gráfico 4. Nivel de satisfacción según grupo etario en los servicios de hospitalización.

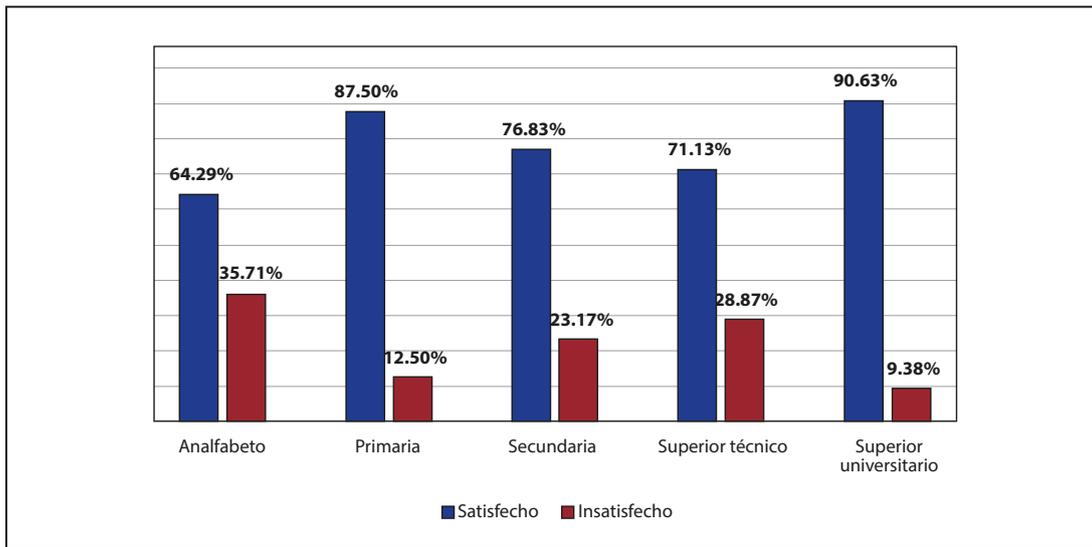


Gráfico 5. Nivel de satisfacción según nivel de instrucción.

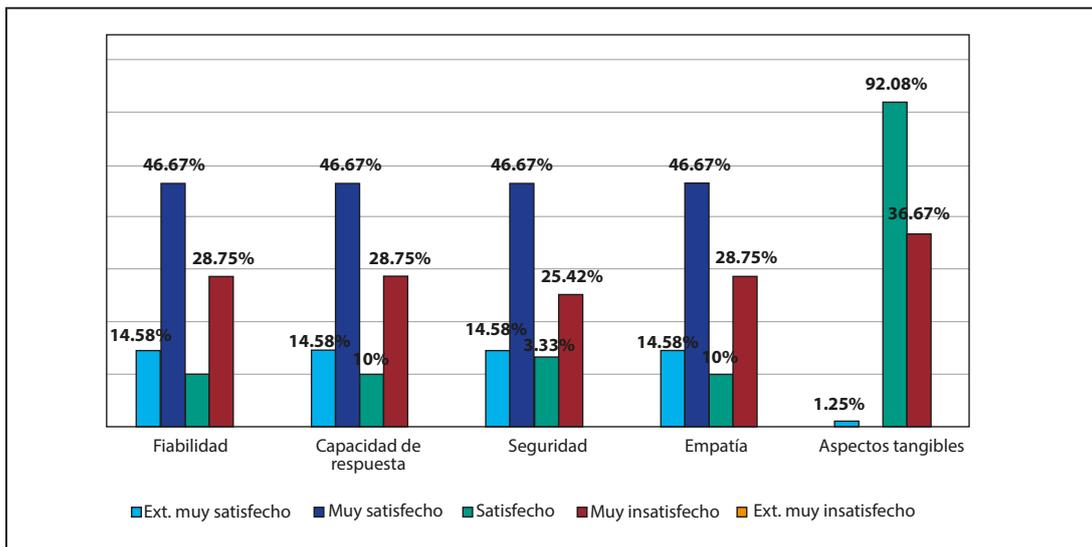


Gráfico 6. Grado de satisfacción según las dimensiones de percepción en el servicio de hospitalización de cirugía general.

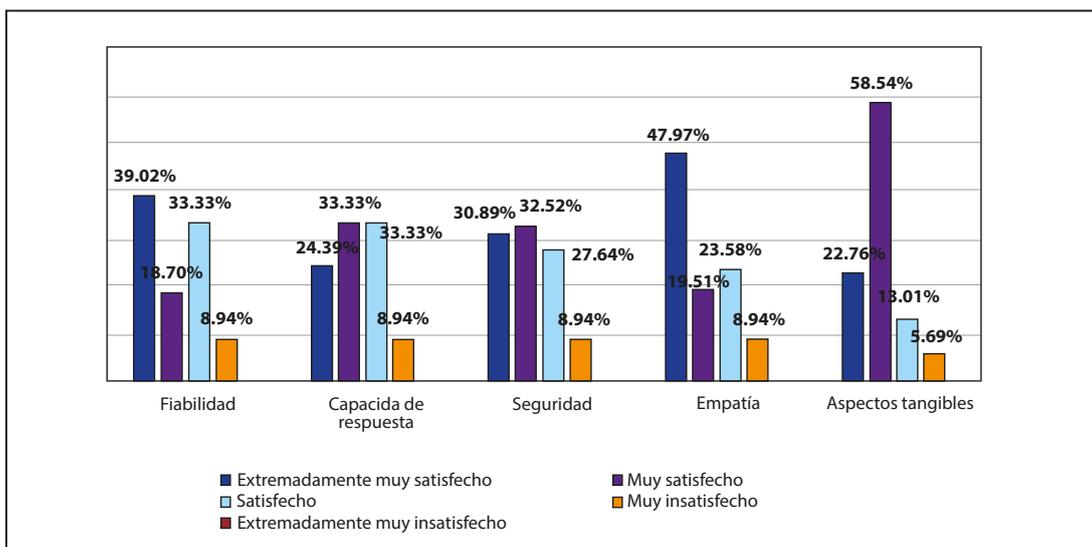


Gráfico 7. Grado de satisfacción según las dimensiones de percepción en el servicio de hospitalización de medicina interna.

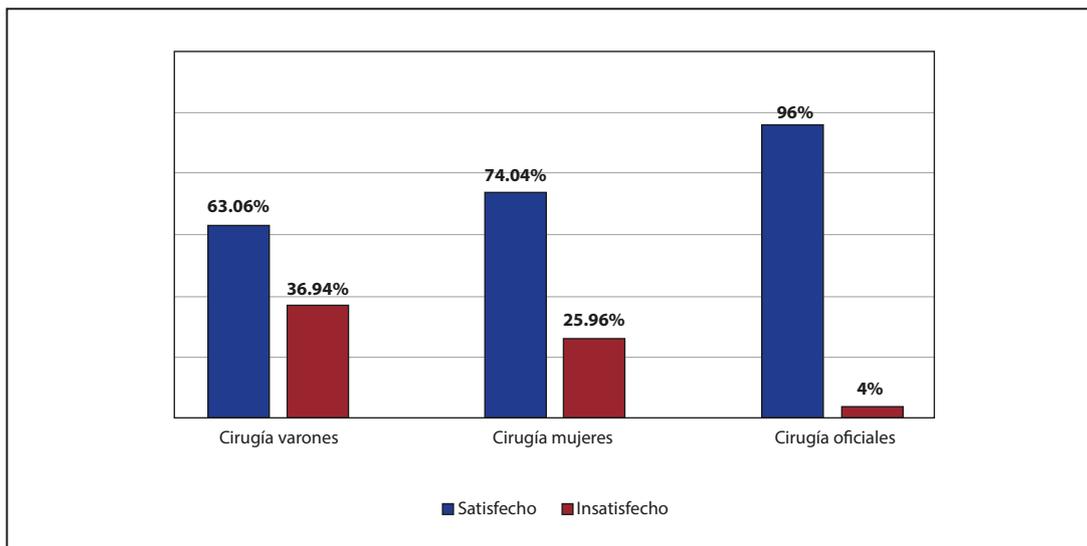


Gráfico 8. Nivel de satisfacción según sector del servicio de hospitalización de cirugía general.

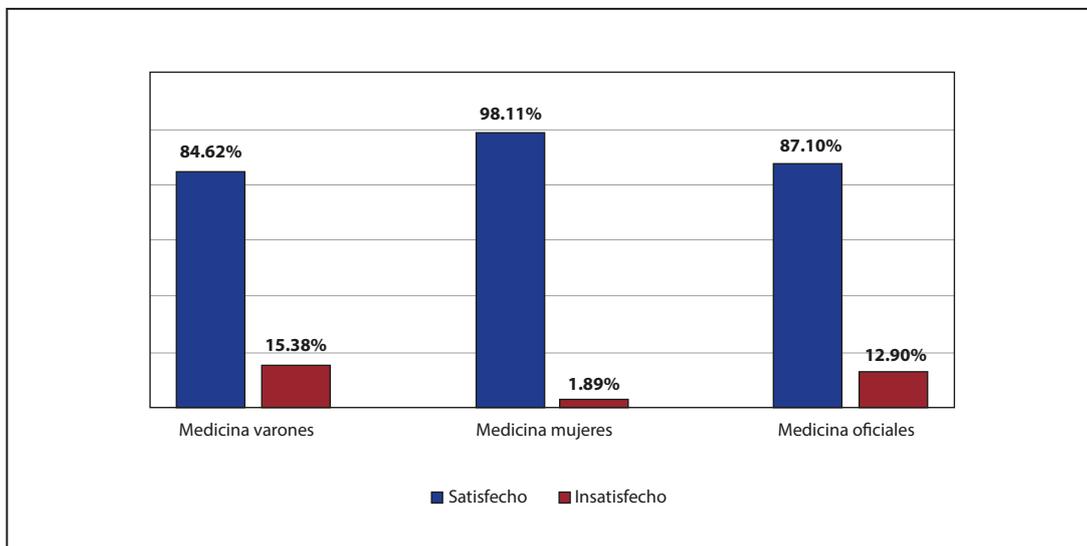


Gráfico 9. Nivel de satisfacción según sector del servicio de hospitalización de medicina interna.

## DISCUSIÓN

El presente estudio nos permitió determinar las características sociodemográficas de los servicios de hospitalización de medicina interna (123 pacientes) y cirugía general (240 pacientes), encontrando en el primero predominio de pacientes del sexo femenino (55.28%), adultos mayores (46.34%) y nivel de instrucción secundaria (34.96%); mientras que, en el servicio de cirugía general predominio del sexo masculino (52.92%), adultos (55.42%) y nivel de instrucción secundaria (50.42%), gráficos 1 y 2.

Resultados similares encontraron Rivera S, Giovanna T<sup>5</sup>, en su estudio la mayoría de la población encuestada era de sexo femenino (50.9%), de 45.7 +-15.3 años de edad con nivel de instrucción superior técnico (37.2%) También, Tinoco M<sup>6</sup>, reporta 68% de encuestados

del sexo masculino, 53% perteneciente a la adultez temprana (20-39 años) y 45% con nivel de instrucción superior técnico (45%). Si bien las características sociodemográficas de cada servicio son similares entre sí, estas pueden variar según el tipo de atención brindada, ya sea en consultorio, hospitalización y/o en emergencia, de las diferentes especialidades.

En relación a la satisfacción según características sociodemográficas, encontramos que en ambos servicios, medicina interna y cirugía general el porcentaje mayoritario de pacientes estaba satisfecho con la atención recibida durante su estancia hospitalaria; encontrándose que la percepción de satisfacción es mayor en pacientes de sexo femenino (82.87%), adultos mayores (77.92%) y con nivel de instrucción superior universitario (90.63%), gráficos 3,

4 y 5. Lo opuesto reporta Tinoco M<sup>6</sup>, donde el mayor porcentaje de pacientes insatisfechos eran del sexo femenino (74.74%), del grupo etario perteneciente a adultez temprana (75.31%) y con nivel de instrucción universitario (75.63%). Así mismo, Dávalos C<sup>7</sup>, en su estudio realizado en usuarios de consultorios externos de medicina interna del Hospital María Auxiliadora encontró que el sexo masculino estaba más satisfecho en relación al sexo femenino, concluyendo que la atención brindada por los servicios es lo suficientemente satisfactoria incluso para grupos con altas expectativas; ya que según Tinoco M<sup>6</sup>, los pacientes de sexo femenino y con mayor nivel educativo son más propensos a percibir las deficiencias del servicio y a tener expectativas mayores a sus percepciones.

En ambos servicios del Hospital Nacional P.N.P Luis N. Sáenz, el sexo femenino es más susceptible a la satisfacción de sus necesidades y demandas, debido al buen trato, la amabilidad, la empatía con las que se les atendió o por la confianza hacia sus médicos tratantes, que son uno de los factores en los que más énfasis pone el sexo femenino. En el caso de los pacientes con nivel de instrucción universitaria se debería no solo a la empatía recibida sino también a la capacidad de respuesta; es decir a la atención rápida, oportuna y eficaz que satisfagan sus necesidades y demandas. Por último, en relación al grupo etario, se atribuye a que los pacientes adultos y adultos mayores son menos exigentes en cuanto a sus necesidades y demandas, haciendo que su expectativa sea menor a su percepción.

Sobre la calidad de atención, Cabello E, Chirinos JL<sup>8</sup> y Viera OB et al<sup>9</sup> la definieron como el conjunto de actividades realizadas por los servicios de salud en base a las expectativas y percepciones de la atención recibida por el usuario externo en las que participan las dimensiones de la calidad.

Se determinó el grado de satisfacción según dimensiones de percepción en los servicios de hospitalización de cirugía general y medicina interna, encontrándose en el primero, 71.25% de usuarios satisfechos (muy satisfechos 46.67%, extremadamente muy satisfechos 14.58% y satisfechos 10 y 13.33% en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad) el 28.75% de pacientes estuvieron muy insatisfechos. Caso similar se encontró en el servicio de hospitalización de medicina interna, donde predominó la satisfacción con 94.31% en la dimensión aspectos tangibles y 91.05% en el resto de dimensiones, la dimensión mejor valorada con extremadamente muy satisfecho es empatía y con muy satisfecho la dimensión aspectos tangibles, el

8.94% de pacientes estuvieron muy insatisfechos, gráficos 6 y 7. Estos resultados nos indica que, en ambos servicios el usuario externo percibió una atención rápida, eficaz, con amabilidad y comprensión sobre sus preocupaciones y necesidades durante su estancia hospitalaria, destacando el conocimiento, responsabilidad, capacidad para la comunicación de información precoz y confidencial y sobre todo la confianza en el personal de salud.

Resultados similares reportaron Torres de la Cruz H, Cáceres C<sup>10</sup>, donde las dimensiones con mayor porcentaje de satisfacción fueron la empatía, la seguridad, la fiabilidad y capacidad de respuesta. En el estudio realizado por Medina H, Ángela E<sup>11</sup> reportan, en relación a la dimensión de aspectos tangibles que el servicio de cirugía general contaba con el 36.67% de pacientes muy insatisfechos a diferencia del 5.69% encontrado en el servicio de medicina Interna, concluyen que, en el servicio de cirugía general se percibe con mayor énfasis el mal estado del mobiliario, la falta de disponibilidad de materiales, equipos y de renovación de infraestructura.

Nosotros concordamos con estos autores en que la insatisfacción en la dimensión de aspectos tangibles se debe en su gran mayoría a la deficiente disponibilidad de medicinas, de equipos y materiales necesarios; así como de ambientes limpios y cómodos; siendo la implementación de los mismos y la renovación de las instalaciones un factor importante para lograr el bienestar máximo posible de los pacientes.

En el servicio de medicina interna el buen trato, la amabilidad y la comprensión sobre los padecimientos y/o dolencias fue mejor percibida por los usuarios externos, seguido de una atención rápida, eficaz y eficiente durante su estancia hospitalaria. Por otro lado, en el servicio de cirugía general se observó que las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía tenían un mismo grado de satisfacción, por lo que atención era más homogénea en relación a los ofrecimientos, cuidados, atenciones rápidas oportunas y eficaces, y a la comprensión sobre sus preocupaciones, necesidades y demandas recibidas durante su estancia hospitalaria. Este resultado puede deberse a que si bien ambos servicios se encuentran divididos por sectores (varones, mujeres y oficiales), el servicio de cirugía general cuenta con un solo equipo de personal de salud encargado de todo el servicio; caso contrario se observa en el servicio de medicina interna donde cada sector tiene un equipo de personal de salud diferente y permanente, lo que provocaría la diferencia de satisfacción en las dimensiones de percepción previamente mencionadas.

Además, cada usuario posee expectativas y demandas diferentes según sus necesidades y según el servicio donde se encuentre hospitalizado. Nosotros concordamos con Vicuña N, Michael W<sup>4</sup>, en que la calidad de atención se basa según quien la valore, ya que la percepción de satisfacción es subjetiva, individual, multifactorial y directamente relacionada a la ética médica, los mencionados autores concluyen que el alto nivel de satisfacción encontrado en su estudio se debe a que la perspectiva del usuario fue el respeto, la comunicación y el sentirse escuchados, además, del buen trato, amabilidad, paciencia, seguridad, confianza y habilidad del personal de salud, seguido de una atención eficaz, eficiente y completa, teniendo en cuenta que la mejora y abastecimiento de equipos e infraestructura lograrían el mayor beneficio posible del paciente.

Sobre el grado de satisfacción que esperaba encontrar el usuario externo en los servicios de hospitalización de cirugía general y medicina interna, se obtuvo que en el primero el 61.25% y 38.75% esperaba estar muy satisfecho y satisfecho, respectivamente con los ofrecimientos y cuidados (fiabilidad), con el conocimiento, responsabilidad, con la capacidad para la comunicación de información de adecuada, precoz y confidencial (seguridad) y que las atenciones sean rápidas oportunas y eficaces (capacidad de respuesta). Mientras, el 58.33% y 41.67% esperaba estar muy satisfecho y satisfecho, respectivamente con la comprensión sobre sus preocupaciones, necesidades y demandas (empatía). Por otro lado, en el servicio de medicina interna el 64.23% y 35.77% esperaba estar muy satisfecho y satisfecho, respectivamente en cuanto a las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. En la dimensión de empatía se encontró que el 75.61% esperaba estar muy satisfecho, mientras el 24.39% satisfecho; concluyendo que tanto en el servicio de cirugía general como en el de medicina interna se encontró mayor expectativa (muy satisfecho) en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, estando esta última en mayor porcentaje en el servicio de medicina interna. A diferencia de la dimensión de aspectos tangibles donde la expectativa de estar satisfecho predominó en un 62.08% en cirugía general y 59.91% medicina interna, lo que nos indica que el usuario externo valora más los aspectos técnicos e interpersonales, considerando el factor psicosocial y principios éticos descritos por Soleimanpour H, Gholipouri C et al<sup>12</sup> y Mendoza M<sup>13</sup> más importantes que la infraestructura y disponibilidad de equipos y materiales biomédicos<sup>8</sup>.

En ambos servicios de hospitalización, se encontró un porcentaje de pacientes insatisfechos con la atención recibida, siendo el 8.94% en medicina interna y 28.75% en cirugía general. Las mejoras a realizar en la atención brindada por los servicios en mención deben incluir no solo los aspectos tangibles, sino también las otras dimensiones, ya que de acuerdo con Avis Donabedian (1980), un servicio con alta calidad es aquel que busca y logra maximizar el bienestar del paciente, a través del equilibrio entre la salud y los riesgos que se presentan en todas las dimensiones; así como, la ejecución de actividades de manera eficaz y eficiente. Es cirugía general, el servicio donde mayor énfasis se debe poner para la realización de estas mejoras, teniendo en cuenta que sus usuarios tienen altas expectativas, a diferencia de otro servicio.

Continuando con el estudio, se quiso determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos según los sectores de los servicios de hospitalización de cirugía general y medicina interna (gráficos 8 y 9), encontrando en el primero que el mayor porcentaje de pacientes satisfechos pertenecía al sector de cirugía oficiales con un 95%, seguido del 74.04% en cirugía mujeres y 63.06% en cirugía varones, con un porcentaje de 4%, 25.96% y 36.94% insatisfecho, respectivamente, estos resultados se deberían a que el sector de oficiales denominado como clínica de oficiales cuenta con mejor disponibilidad de materiales, mobiliaria renovada e infraestructura; además de ser el sector donde se hospitalizan todos los miembros y familiares de la policía nacional con mayor jerarquía (oficiales), lo que implica una atención más personalizada con mayor énfasis en la satisfacción de las necesidades y demandas de los usuarios externos. En términos de dimensiones, el usuario externo perteneciente al sector en mención percibe en mayor porcentaje la amabilidad, buen trato, interés en sus preocupaciones y necesidades, así como la responsabilidad, el conocimiento y la comunicación de información de forma confidencial, precoz y adecuada por parte del personal de salud. Siendo sus expectativas alcanzadas en un gran porcentaje. Por otro lado, se observó que en el servicio de medicina interna el mayor porcentaje de pacientes satisfechos pertenecía al sector de medicina mujeres con un 98.11%, seguido del 87.10% en medicina oficiales y 84.62% en medicina varones, con un porcentaje de insatisfacción del 1.89%, 12.90% y 15.38%, respectivamente. Lo que indicaría que a pesar que el sector de medicina mujeres no cuenta con la mejor infraestructura, disponibilidad de materiales y/o mobiliaria, ni ser un sector donde la jerarquía sea un factor predominante para una atención especializada;

este cuenta con la suficiente valoración del factor interpersonal y técnico que deja en segunda instancia las deficiencias materiales y estructurales. En cuanto a los sectores de cirugía y medicina varones se puede observar que poseen el mayor grado de insatisfacción dentro de sus servicios, lo que indica que el sexo masculino posee las más altas expectativas en relación a la atención brindada. Por lo que las mejoras de la calidad de atención en salud deberían comenzar por estos sectores.

Teniendo en cuenta que para que se lleve a cabo estas mejoras es necesario, no solo la realización de estrategias, programas, guías y/o normas técnicas renovadas en base a las necesidades del usuario externo perteneciente a la familia policial, sino también el desarrollo y estudio de diferentes métodos de análisis sobre la calidad y desempeño de los servicios de hospitalización. Siendo la ejecución de actividades donde exista la participación activa del personal de salud y administrativo fundamental en este proceso de mejora y búsqueda del beneficio máximo posible de los pacientes.

## CONCLUSIONES

El nivel de insatisfacción del usuario externo hospitalizado fue mayor al 70% en el servicio de cirugía general y mayor al 90% en el servicio de medicina interna. La satisfacción en ambos servicios de hospitalización es mayor en el sexo femenino, adultos mayores y con nivel de instrucción superior universitario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chavez Z, Carolina S. Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas agosto 2011 – febrero 2012. Repos Tesis - UNMSM. 2015; Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4411>
- Miranda G, Luz D. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos en el periodo Febrero-Mayo 2013. Univ Ricardo Palma. 2013; Disponible en: <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/246>
- Milina-Garduza LA, Rivera-Barragán M del R. Percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de los servicios en el Hospital General de Cárdenas, Tabasco, 2011. Salud En Tabasco. 2012;18(2):56-63.
- Vicuña N, Michael W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. Univ Nac Mayor San Marcos. 2014; Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3569>
- Rivera S., Giovanna T. Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de Medicina General del Hospital Nacional Luis N Sáenz de la PNP. Lima, setiembre 2013- febrero 2014. Facultad de Medicina; Unidad de Postgrado. UNMSM. 2016. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4986/1/Rivera\\_sg.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4986/1/Rivera_sg.pdf)
- Tinoco M. Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional PNP. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre 2015. Univ Ricardo Palma. 2016; Disponible en: <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/473>

Las dimensiones con mayor percepción y expectativa de satisfacción fueron la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, en comparación con la dimensión de aspectos tangibles en los servicios de medicina interna y cirugía general.

En el servicio de medicina interna se percibió mayor satisfacción (91.06%) en comparación con el servicio de cirugía general (71.25%); sin embargo, ambos servicios satisficieron las necesidades y demandas de los usuarios externos, superando sus expectativas. Los sectores con mayor satisfacción fueron cirugía de oficiales (96%) y medicina mujeres (98.11%), siendo medicina y cirugía varones los sectores con mayor grado de insatisfacción.

**Contribuciones de autoría:** Los autores participaron en la generación, redacción y aprobación final del artículo original, además MZ participó en la recolección de datos.

**Financiamiento:** Autofinanciado.

**Conflicto de interés:** Los autores declaran no tener conflicto de interés en la publicación de este artículo.

**Recibido:** 11 de febrero del 2018

**Aprobado:** 28 de febrero del 2018

**Correspondencia:** María Milagros Zárate López

**Dirección:** Avenida Cuba N° 586, Jesús María, Lima- Perú

**Celular:** +511-989270320.

**Correo:** [mimi3zarate@gmail.com](mailto:mimi3zarate@gmail.com)

- Dávalos C. Nivel de satisfacción y factores asociados de los usuarios de consultorios externos de medicina interna del Hospital María Auxiliadora en Enero del 2017. Repos Tesis - URP. 2017; Disponible en: <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/974>
- 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. abril de 2012;23(2):88-95.
- Viera OB, González JC, Rubiera AB. La ética y la calidad en la atención médica. Medimay. 10 de marzo de 2012;18(1):131-42.
- Torres de la Cruz H., Cáceres C. Percepción de la calidad de atención de los clientes externos e internos del Servicio de Hospitalización de Salud Mental del Hospital Nacional "Luis N. Sáenz" PNP. Lima, 2010. Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud. Universidad San Pedro. Lima -Perú.2011.
- Medina H, Angela E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el topico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. Repos Tesis - UNMSM. 2015; Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4033>
- Soleimanpour H, Gholipouri C, Salarilak S, Raoufi P, Vahidi RG, Rouhi AJ, et al. Emergency department patient satisfaction survey in Imam Reza Hospital, Tabriz, Iran. Int J Emerg Med. 27 de enero de 2011;4:2.
- Mendoza M. Nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de medicina interna del Hospital Nacional Dos de Mayo en diciembre del 2015. Univ Ricardo Palma. 2016; Disponible en: <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/557>