

Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en un hospital especializado en salud mental

Quality of care and user satisfaction attended by teleconsultation in a Specialized Mental Health Hospital

Martha Condori Pacco¹ 
mcondoripacco@gmail.com

Claudia Arispe Albuquerque² 
claudia.arispe@uwiener.edu.pe

Artículo recibido: 27/04/2022
Revisado por pares
Artículo aceptado: 30/11/2022
Artículo publicado: 07/12/2022

Autor de correspondencia
Martha Condori Pacco,
mcondoripacco@gmail.com



©Las autoras, 2022. Publicado por la Universidad Norbert Wiener (Lima, Perú)

Citar como: Condori M, Arispe C. Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en un hospital especializado en salud mental. *Revista de Investigación (de la Universidad Norbert Wiener)*. 2022; 11(2): a0014. doi: <https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0014>

Resumen

Las teleconsultas han sido una herramienta fundamental para hacer frente a la gran demanda de pacientes durante la pandemia; por ello, el objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en un hospital especializado en salud mental. **Material y método:** La investigación fue de enfoque cuantitativo y se aplicaron dos instrumentos: la encuesta SERVQUAL, para evaluar calidad de atención, y el cuestionario SUCE, para evaluar satisfacción del usuario, ambos adaptados por los investigadores y validados mediante juicio de expertos con una V de Aiken muy buena (70%), así como un alfa de Cronbach de 0,923 y 0.901, respectivamente. La población de estudio estuvo conformada por los usuarios atendidos por teleconsulta que cumplían con los criterios de inclusión. La muestra fue de 120 usuarios. La edad promedio de los encuestados fue de 39 a 58 años (44,2%) y de sexo femenino. La técnica de esta investigación fue la encuesta telefónica. Entre los aspectos éticos, el proyecto fue revisado por el comité de ética de la Universidad Privada Norbert Wiener y el hospital. **Resultados:** La calidad de atención tiene una relación positiva alta ($Rho = 0,803$) con la satisfacción del usuario. entre las dimensiones de la calidad, la empatía ($Rho = 0,658$), la fiabilidad ($Rho = 0,708$) y la seguridad ($Rho = 0,700$) tienen una relación positiva buena, mientras que las dimensiones capacidad de respuesta ($Rho = 0,599$) y elementos tangibles ($Rho = 0,625$) tienen una relación positiva moderada. **Conclusión:** La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizán.

Palabras claves: calidad de atención, satisfacción del usuario, teleconsulta, salud mental

Abstract

Teleconsultations during the pandemic are a fundamental tool to deal with the great demand of patients who need care, for this reason, the objective of the research was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the user attended by teleconsultation in a Specialized Mental Health Hospital. The research had a quantitative approach, two instruments were applied: the SERVQUAL survey to assess quality of care and the SUCE questionnaire to assess user satisfaction, both adapted by the researchers and validated by expert judgment with an Aiken V of very good (70 %), with a Cronbach's Alpha of 0.923 and 0.901 respectively. The study population was made up of users attended by teleconsultation, who meet the

¹ Escuela de Posgrado, Universidad Norbert Wiener. Lima, Perú.

² South American Center for Education and Research in Public Health, Universidad Privada Norbert Wiener. Lima, Perú.

inclusion and exclusion criteria. The sample was 120 users. The technique of this investigation was the telephone survey. Within the ethical aspects, the project passed through the ethics committee of the Wiener University and the hospital. Results: The average age of the respondents was 39 to 58 years (44.2% and female. The quality of care has a high positive relationship ($Rho=0.803$) with user satisfaction. Within the dimensions of quality, empathy ($Rho = 0.658$), reliability ($Rho = 0.708$), security ($Rho = 0.700$) have a good positive relationship and the dimensions responsiveness ($Rho = 0.599$) and tangible elements ($Rho = 0.625$) have a moderate positive relationship. Conclusion: The quality of care is significantly related to the satisfaction of the user attended by teleconsultation at the Hermilio Valdizan Hospital.

Keywords: quality of care, user satisfaction, teleconsultation, mental health

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como “alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de este y produciendo un impacto final positivo en salud” (1). La satisfacción es entendida como “la conformidad expresada por el usuario en función de las expectativas que este tiene respecto a la atención que recibe en las diferentes áreas que integran a todas las dimensiones de la calidad. Consecuentemente diríamos que la satisfacción del usuario de los servicios de salud vendría a ser un resultado importante del trabajo realizado en los servicios de atención de salud y de acuerdo a este se determinaría su posterior utilización y el seguimiento adecuado de las indicaciones por parte del usuario” (2).

Factores como el impacto del confinamiento, la alta demanda de los servicios de salud y su colapso durante la pandemia originaron que los cuadros de los pacientes psiquiátricos se exacerbaban; además, surgieron síntomas reactivos a la pandemia como el estrés, la angustia, la ansiedad, el miedo a morir, la desesperanza, la depresión y, en algunos casos, la ideación suicida y el suicidio (3). Van indica que “la angustia que presentaron los pacientes con trastorno del estado de ánimo se vio relacionada con cambios situacionales y una mala adaptación a la pandemia por COVID-19. Las preocupaciones que presentaban se relacionaban con la salud, el bienestar de sus familiares y el acceso a medicamentos o

alimentos. Los que presentaban trastorno bipolar señalaban que sus preocupaciones se relacionaban con la economía, lo que actuaba como gatillo para autolesionarse o intentar suicidarse” (4).

Otra de las consecuencias de esta pandemia fue el desempleo, el cual originó que los pacientes se queden más tiempo en casa y expuso así a mujeres, niños y adolescentes, e incrementó la incidencia de maltrato infantil, violencia, tocamientos sexuales y abuso sexual. “De enero a diciembre del 2020, se atendieron 35,661 niñas, niños y adolescentes por violencia (CEM: 97 casos al día), siendo 15,447 por violencia psicológica, 10,475 fueron casos de violencia física y 9,582 casos de violencia sexual. Asimismo, el acoso sexual, de forma virtual, aumentó en un 73% respecto del mismo periodo en el año 2019” (5).

Además, “en el Perú, al igual que otros países se ha visto obligado a implementar de forma acelerada un sistema de teleconsulta. Esto afecta el envío de imágenes y videos para una monitorización efectiva, principalmente en las zonas rurales. Otra de las limitaciones es el escaso conocimiento tecnológico generalizado en el adulto mayor” (6).

De acuerdo con lo expuesto párrafos arriba, se considera importante realizar la investigación que tiene por objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en un instituto especializado de salud mental durante el último trimestre de 2021.

MATERIAL Y MÉTODO

El presente estudio se utilizó el método hipotético-deductivo (7), con un enfoque de investigación cuantitativa (8), de alcance correlacional y de diseño no experimental (9).

La población de estudio estuvo conformada por los usuarios de una institución de salud mental atendidos por teleconsulta, que cumplieron con los criterios de inclusión, es decir, mayores de edad, de ambos sexos, atendidos por teleconsulta y que den su consentimiento para la encuesta y con los criterios de exclusión, es decir, usuarios que no sean capaces de manifestar su opinión por discapacidad y usuarios que no brinden su consentimiento para participar del estudio. La muestra fue de 120 usuarios. La técnica fue la encuesta telefónica (10). Para medir calidad de atención se utilizó como instrumento la encuesta SERVQUAL, adaptada por los investigadores mediante la técnica de validación por juicio de expertos obteniéndose una V de Aiken muy buena (70%) con un alfa de Cronbach de 0,923; asimismo, la puntuación del instrumento oscila entre 90 y 18. A mayor puntuación, mayor será la presencia de los componentes de la calidad de servicio percibidos por los usuarios (13). Para medir la satisfacción del usuario se utilizó el Cuestionario de Satisfacción del Usuario de Consultas Externas (SUCE), adaptada por los investigadores mediante la técnica de validación por juicio de expertos (12), y se obtuvo una V de Aiken muy buena (70%) y un alfa de Cronbach de 0,901; asimismo, la puntuación del instrumento oscila entre 50 y 10. A mayor puntuación, mayor será la presencia de los componentes de la satisfacción de los usuarios (14).

Para la recolección de los datos se utilizó la plataforma Google Forms, donde se elaboraron los instrumentos y el consentimiento informado. El cuestionario se envió al teléfono móvil de cada participante por medio del aplicativo WhatsApp o correo electrónico después de finalizada la teleconsulta. Cada día se realizó el seguimiento de 10 encuestas llenadas por los participantes hasta completar nuestra muestra, que fue de 120.

En cuanto a los aspectos éticos, se envió el proyecto de investigación al comité de ética de la Universidad Norbert Wiener, que lo aprobó mediante resolución

N.º 1093-2021, y al comité de ética del hospital, que dio su aprobación mediante la resolución N.º 549 DG/V018-OADI-HHV-21 (14).

RESULTADOS

El presente estudio permitió determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en un hospital especializado en salud mental, quienes recibieron teleconsulta en el mes de noviembre de 2021. Para esta investigación se ha trabajado con una muestra de 120 participantes. Respecto de los datos sociodemográficos de la población de estudio, encontramos que fluctúan entre las edades de 39 a 58 años (44,2%), 70 son de sexo femenino (58,3%), 53 tienen educación secundaria (44,2%), 92 contaban con seguro integral de salud (76,7%), 102 pertenecen al tipo de usuario continuador (85%) y, finalmente, 101 utilizan como medio de comunicación el celular (84,2%).

En la tabla 1 podemos observar la variable calidad de atención, en la que encontramos una puntuación alta en todas sus dimensiones: fiabilidad (49,3%), seguridad (54,4%), empatía (49,4%), elementos tangibles (46,5%) y capacidad de respuesta (62,3%) (ver tabla 1).

En la tabla 2, relacionada con la satisfacción del usuario y sus dimensiones, se presenta una puntuación alta en atención administrativa y atención médica, con un 73,6% y un 32,5%, respectivamente.

En la tabla 3 se observa la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta de un hospital especializado en salud mental, durante el último trimestre de 2021. La prueba Rho de Spearman nos indica un grado de relación positiva alta (0,803), entendiéndose que cuando una de las variables mejora la otra también lo hace. Dentro de las dimensiones de la calidad, la empatía (Rho = 0,658), la fiabilidad (Rho = 0,708) y la seguridad (Rho = 0,700) tienen una relación positiva buena, mientras que las dimensiones capacidad de respuesta (Rho = 0,599) y los elementos tangibles (Rho = 0,625) tienen una relación positiva moderada.

Tabla 1. Calidad de atención y sus dimensiones

Calidad de atención							
	Baja		Media		Alta		Total
	N	%	N	%	N	%	N
Fiabilidad							120
Baja	29	85,3%	5	14,7%	0	0,0%	34
Media	5	26,3%	14	73,7%	0	0,0%	19
Alta	4	6,0%	30	44,8%	33	49,3%	67
Seguridad							120
Baja	29	96%	1	3,3%	0	0,0%	30
Media	7	53,8%	6	46,2	0	0,0%	13
Alta	2	2,6%	42	54,5%	33	42,9%	77
Empatía							120
Baja	30	88,2%	4	11,8%	0	0,0%	34
Media	2	22,2%	7	77,8%	0	0,0%	9
Alta	6	7,8%	38	49,4	33	42,9%	77
Elementos tangibles							120
Baja	13	86,7%	2	13,3%	0	0,0%	15
Media	19	55,9%	15	44,1%	0	0,0%	34
Alta	6	8,5%	32	45,1%	33	46,5%	71
Capacidad de respuesta							120
Baja	26	74,3%	9	25,7%	0	0,0%	35
Media	10	31,3%	22	68,8%	0	0,0%	32
Alta	2	3,8%	18	34,0%	33	62,3%	53

Tabla 2. Satisfacción del usuario y sus dimensiones

Satisfacción del usuario								
	Baja		Media		Alta		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Atención administrativa							120	100%
Baja	23	85,2%	4	14,8%	0	0,0%	27	100%
Media	16	40%	24	60%	0	0,0%	40	100%
Alta	1	1,9%	13	24,5%	39	73,6%	53	100%
Atención médica							120	100%
Baja	35	100%	0	0,0%	0	0,0%	35	100%
Media	5	14,7	29	85,3	0	0,0%	34	100%
Alta	0	0,0%	12	23,5%	39	32,5%	51	100%

Tabla 3. Prueba estadística Rho de Spearman, calidad de atención y satisfacción del usuario

Calidad de atención y la satisfacción	Valor	Sig. (bilateral)	N
Calidad de atención y satisfacción del usuario	,803**	,000	120
Satisfacción del usuario y empatía	,658**	,000	120
Satisfacción del usuario y fiabilidad	,708**	,000	120
Satisfacción del usuario y seguridad	,700**	,000	120
Satisfacción del usuario y capacidad de respuesta	,599**	,000	120
Satisfacción del usuario y elementos tangibles	,625**	,000	120

DISCUSIÓN

En la investigación para alcanzar los objetivos propuestos, se examinó el nivel de satisfacción y calidad de atención percibidos por los usuarios atendidos por teleconsulta en un hospital especializado en salud mental, para posteriormente enfocarse en determinar la relación existente entre las dos variables mencionadas.

En referencia a los resultados sociodemográficos de la población de estudio, encontramos que fluctúan entre las edades de 39 a 58 años (44,2%) y 53 tienen educación secundaria (44,2%), lo que coincide con el estudio de Zamora ⁽¹⁵⁾, que presenta como principal medida de resultado detectar el grado de satisfacción del paciente. El promedio con respecto a la edad fue de 34 a 41 años (28,9%) y 157 cuentan con un nivel secundario (63,0%), en un contexto de atención presencial. La población comprendida corresponde al distrito de Ate, de bajos recursos, con dificultades en la accesibilidad a los servicios de salud y con alto porcentaje de población vulnerable en riesgo de padecer algún problema de salud mental. Estos resultados nos indicarían que es una población que tiende a esperar servicios de salud y, a su vez, el servicio puede o no tener calidad de atención óptima.

Asimismo, el estudio nos indica un grado de relación positiva alta entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en un hospital especializado en salud mental entendiéndose que, cuando una de las variables mejora la otra también lo hace. Esto concuerda con la teoría de Advenís Donabedian ⁽¹⁶⁾, considerado el padre de la calidad de la atención en salud, quien

define a la calidad en salud “como el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención”.

En cuanto a las dimensiones de la calidad, encontramos en nuestra investigación que, si existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta, lo que coincide con el estudio de Soriano (17) que busco determinar la relación entre la calidad de la atención con la satisfacción del usuario externo del servicio de oncología médica y encontró que la calidad de la atención es regular y la mayoría está satisfecho con la empatía, el cual fue dado en un contexto de atención presencial. En nuestro estudio la empatía se dio en el trato directo con el usuario por medio de la teleconsulta, en donde el usuario percibió por parte del profesional de salud la amabilidad, la relación interpersonal, el buen trato, la comunicación, la capacidad profesional y el respeto de sus opiniones lo que conlleva al abordaje oportuno de su problemática.

Asimismo, se encontró relación con la dimensión fiabilidad lo que coincide con el estudio de Panta y Reyes (18), que buscó determinar la calidad de atención percibida por los usuarios del servicio de consulta externa de un centro de salud. El usuario atendido en el hospital de salud mental percibió que la atención por medio de la teleconsulta fue dada de manera oportuna, confiable y minuciosa, y el profesional de salud que le atendió supo resolver sus inquietudes y el motivo de su consulta.

En cuanto a la dimensión seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta, lo que coincide con la investigación de García y Gálvez (19), quienes encontraron que la dimensión seguridad es la que más nivel de satisfacción del usuario presenta. En nuestro estudio, el usuario atendido por la teleconsulta percibió que el profesional de la salud que lo atendió poseía el grado de conocimientos y habilidades como la empatía y la asertividad para escucharlos y recopilar información que ayude a entender su conducta; esto le permitió ganarse su confianza y establecer la conexión terapéutica necesaria.

También se encontró una relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario como lo demuestra Infantes (20), quien encontró la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la dimensión capacidad de respuesta. Entre los diversos estudios realizados en hospitales del Ministerio de Salud y EsSalud se encontró que esta dimensión obtiene resultados por debajo del 50%, a diferencia del presente estudio y el de Infantes, que hallaron un porcentaje de satisfacción óptimo. Esto quiere decir que se está dando respuesta correcta en el momento oportuno, al tener en cuenta que todos los usuarios por teleconsulta desean ser atendidos lo más pronto posible.

Finalmente, entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario también se encontró una relación significativa, lo que coincide con Sandoval y Yacarini (21), que en su estudio mencionan que se cuenta con una infraestructura de reciente construcción en la región y con equipamiento moderno. En la institución donde se llevó a cabo nuestro estudio, el servicio de teleconsulta se ha implementado de manera eficaz y oportuna para atender a la gran mayoría de usuarios, y ha sido acogido por ellos de manera satisfactoria. Esto explicaría por qué la dimensión elementos tangibles es aquella con la que la gran mayoría de usuarios se encuentra satisfecho.

Entre las limitaciones que tuvo el estudio estuvo el tiempo para la recolección de los datos, debido a la pandemia, lo cual obligó a realizar dicha tarea de forma virtual. Además, hubo dificultades para encontrar suficientes participantes que reunieran los criterios de inclusión, así como muy pocos estudios previos sobre nuestro tema. Podemos observar que las atenciones virtuales y presenciales presentan diferencias según los factores sociodemográficos medidos, como las dificultades para el manejo de los dispositivos tecnológicos en el caso de los adultos mayores, o el nivel de estudios del paciente, lo cual puede facilitar que la teleconsulta se lleve a cabo sin problemas.

CONCLUSIONES

En el estudio concluimos que tanto la calidad de la atención como sus dimensiones se relacionan

significativamente con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en un hospital especializado en salud mental, teniendo en cuenta que los pacientes son personas con diferentes tipos de afecciones como ansiedad, depresión, trastorno de la conducta, trastorno obsesivo-compulsivo o trastorno por estrés postraumático, que necesitan ser atendidos lo más pronto posible por su magnitud. Se debe tener en cuenta que, actualmente, las enfermedades o trastornos mentales representan el porcentaje más alto de pacientes de salud. Los resultados no se deben tomar de manera rígida, ya que las necesidades y expectativas de los usuarios varían constantemente.

CONTRIBUCIÓN DE LOS AUTORES

Martha Condori Pacco y Claudia Arispe Alburqueque son responsables de la redacción, revisión y aprobación de la versión final del artículo.

DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no tienen conflicto de intereses.

FINANCIAMIENTO

Esta investigación fue autofinanciada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. García P, Breijo C. Valoración de la calidad de la atención del departamento de ecografía, Hospital Fructuoso Rodríguez, Revista Cubana de Tecnología de la Salud 2015; 6(2): 20-5. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubtecsal/cts-2015/cts152d.pdf>
2. Solórzano G. Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. El buzón de Pacioli. 2013, 13(82). Disponible en: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
3. Hernández J. Impacto de la COVID-19 sobre la salud mental de las personas, Medicentro Electrónica. 2020; 24(3): 578-94. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300578&lng=es.Epub01-Jul-2020
4. Van T. Mental health status of individuals with a mood-disorder during the COVID- 19 pandemic in Australia: Initial results from the COLLATE Project. J Affect Disord. 2020; 275: 69-77.
5. MIMP. Portal Estadístico Programa Nacional Aurora. Disponible en: <https://portalestadistico.aurora.gob.pe/>
6. Ramírez J. Telesalud en Perú durante la pandemia, Revista Colombiana de Gastroenterología. 2020; 35(3). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/3377/337764953021/html/>
7. Arispe C, et. al. La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado. Quito: Universidad Internacional del Ecuador; 2020.
8. Hernández R, et. al. Metodología de la investigación. Ciudad de México: Mc Graw-Hill Interamericana; 2003.
9. Hernández R. Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México: Mc Graw Hill Interamericana; 2018.
10. López H. La metodología de encuesta. En Galindo Cáceres, L. (coord.). Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación. México: Logman; 1988. Disponible en: https://biblioteca.marco.edu.mx/files/metodologia_encuestas.pdf
11. Lezcano T, Cardona A. Evaluación de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del SERVQUAL en un hospital de Colombia. Archivos de Medicina. 2018; 14(4): 4.
12. Granado de la Orden S. Metodología para evaluar la satisfacción de los pacientes de un hospital público [Tesis doctoral]. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid; 2008.
13. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médico de apoyo. Lima: Dirección General de Salud de las Personas; 2012. Disponible en <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
14. Manzini J. Declaración de Helsinki: principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos, Acta Bioethica. 2000; 6(2). Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X200000200010&lng=es
15. Zamora S. Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de gineco-obstetricia de un establecimiento de atención primaria. Horizonte Médico (Lima). 2016; 16(1). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000100006
16. ESAN Business. Los diferentes conceptos de la calidad en salud [Internet]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
17. Soriano S. Relación entre la calidad de la atención con la satisfacción del usuario externo del servicio de oncología médica del IREN Norte, 2017. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17749>
18. Panta I, Reyes H. Calidad de atención percibida por los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en el Centro de Salud Andrés Araujo Morán. Tumbes: Universidad Nacional del Callao; 2018, Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3396>
19. García R, Gálvez N. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA - ESSALUD, Chongoyape - Perú. Revista Científica Institucional Tzhoeco. 2016; 8(2). Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>

20. Infantes F. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III, Iquitos. Revista Peruana de Medicina Integrativa. 2016; (2): 133-9. Disponible en: http://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf
21. Sandoval D, Yacarini A. Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque, Perú. Revista Experiencia en Medicina. 2018; 4(4).