

La satisfacción de la población con los servicios brindados por la Misión Médica Cubana en Venezuela

DraC. Ana Teresa Fariñas Reinoso (I), Dra. Rosa María Báez Dueñas (II), Dra. Irene Álvarez Alonso (III), Dra. Ariagna Martínez Pérez (III), Dra. Mayleen Estrada Martínez (III)

- I. Profesora e Investigadora Titular. Especialista d 2do grado en Epidemiología. alastor@infoemd.sld.cu
- II. Máster en Atención Primaria de Salud. Profesora auxiliar. Especialista de 2do grado de Medicina General Integral.
- III. Especialista de 1er grado de Medicina General Integral.

RESUMEN

Introducción. La evaluación de la satisfacción de los pacientes permite por un lado identificar aquellas áreas deficitarias desde el punto de vista del paciente y por otra parte sirve para evaluar los resultados de la atención recibida, ya que las necesidades del paciente son el eje sobre el que se articulan las prestaciones asistenciales. El sistema de vigilancia de la satisfacción de la población atendida por la Misión Médica Cubana en Venezuela se diseñó en el año 2011, obteniéndose así, una valiosa información de cómo percibió esta población los servicios prestados. **Objetivo:** Describir los resultados principales alcanzados con el sistema de vigilancia para la satisfacción. **Método:** Se realizó un estudio descriptivo retrospectivo donde se identificaron las opiniones de la población venezolana recogidas a través de la vigilancia de encuestas, buzones, prensa escrita nacional y estadual. **Resultados:** Entre los principales resultados se destacan las 51 397 opiniones, recogidas. De estas le correspondió a los buzones el 77,7% (39 986), seguida por las encuestas con el 20,1% (10 381) y la prensa plana con el 2,2% (1 030). El 95,8% fueron opiniones positivas (49 075) y el 4,2% negativas (2 972). La razón entre opiniones positivas/negativas fue de 16,5. **Conclusiones:** Las satisfacciones expresaron la confianza de la población por la atención médica recibida,

el buen trato y los reconocimientos a las Revoluciones bolivariana y cubana. Señalándose los problemas estructurales, seguidos en menor cuantía por el inadecuado trato y los problemas de calidad de los servicios.

Palabras claves: vigilancia de la satisfacción de la población. Satisfacción de la población. Misión Médica Cubana en Venezuela.

INTRODUCCIÓN

La evaluación de la satisfacción de los pacientes permite identificar por un lado las áreas deficitarias desde el punto de vista del paciente y por otra parte permite evaluar los resultados de la atención recibida, ya que las necesidades del paciente son el eje sobre el que se articulan las prestaciones asistenciales. Los objetivos de trabajo en la Misión Médica Cubana para el año 2011 tenían como premisas las de contribuir a mejorar la situación de salud de la población venezolana, alcanzando un alto grado de satisfacción con los servicios brindados por parte de la población⁽¹⁾.

La complejidad de la medición de la satisfacción es amplia. Destaca la conceptualización clásica de Carr-Hill⁽²⁾, que incluía los estilos de vida, las expectativas futuras, los antecedentes de la persona y los valores individuales y culturales, así como la diferencia entre las expectativas y la percepción del servicio recibido como determinantes de la satisfacción. Posteriormente, otros autores han confirmado y ampliado el importante papel que desempeñan las expectativas de la persona en relación con los servicios de salud⁽³⁻⁵⁾.

Se considera la satisfacción como una evaluación que es consecuencia del procesamiento de información relevante. Éste procesamiento puede consistir en una comparación entre rendimiento percibido en el bien de consumo o servicio y los estándares de comparación que puedan poseer los sujetos⁽⁶⁾. También puede reflejar una comparación social entre costes y beneficios^(7,8) o procesos realizados entre consumidores y usuarios⁽⁹⁾. Junto a estos factores, se considera que en la experiencia de uso aparecen una serie de fenómenos mentales relacionados con sentimientos subjetivos, que van acompañados habitualmente de emociones y estados de ánimo⁽¹⁰⁾.

El sistema de vigilancia de la satisfacción de la población atendida por la Misión Médica Cubana se diseñó⁽¹¹⁾ en el año 2011, obteniéndose así, una valiosa información de cómo percibió esta población los servicios prestados.

El diseño del sistema dio respuestas a unos de los propósitos básicos de toda la vigilancia, la de ayudar a definir o reorientar políticas y planes de salud, formular las medidas necesarias para corregir las desviaciones observadas y evaluar la bondad de las medidas de control planteadas⁽¹²⁾.

El objetivo del trabajo es describir los resultados principales alcanzados con el sistema de vigilancia para la satisfacción diseñado en el 2011.

MÉTODO

Se realizó un estudio descriptivo retrospectivo donde se identificaron las opiniones de la población venezolana sobre los servicios brindados por la Misión Médica Cubana a través de la vigilancia de encuestas, buzones y la prensa escrita nacional y de los 24 estados que conforman la geografía venezolana.

Principales resultados.

Subsistema de encuestas.

En el año 2011 se aplicaron 10 381 encuestas, con un promedio de 1 038 encuestas mensuales, los meses de mayor búsqueda fueron octubre y noviembre, visitándose un promedio de 128 Áreas de Salud Integral Comunitaria (ASIC). En general se recogieron 10 112 opiniones positivas para el 97,4%, 73 negativas para el 0,7% y 196 no opinaron para el 1,9%. Al finalizar el año los pacientes realizaron 1 500 sugerencias que aunque no están recogidas como quejas, se interpretaron como tal al expresar preocupaciones relacionadas con la estructura y el desempeño de los colaboradores cubanos.

Si se compara con el sistema que existía en el año 2010 se aplicaron 214 encuestas menos ⁽¹³⁾, aunque se debe explicar que las que se aplicaron en el año 2011 se investigaron más de 30 ítems y las del 2010, 10 solamente, por lo que se decidió aplicar un tope mínimo de 30 encuestas mensuales por cada estado. El porcentaje de opiniones positivas fue superior en el año 2011 contra el 2010 (93,6%). En el caso de las sugerencias se lograron recopilar 772 más que en el año anterior.

Los estados que más encuestas aplicaron fueron: Táchira, Bolívar (este estado también se ubicó entre los primeros en el año 2010) y Mérida. Los que menos trabajo por encuestas realizaron fueron Falcón, Delta Amacuro y Aragua.

Las instituciones más visitadas fueron los Centros Médicos de Diagnóstico Integral, (CMP) y las Salas de Rehabilitación Integral (SRI).

Realizando un análisis hacia el interior de los servicios, se observó que la población solicitó con más insistencias los servicios de:

“ Cuerpo de guardia: 1 852 visitas. ” Laboratorio clínico: 1 453 visitas. “ Consulta de fisiatría: 1 251 visitas ” Consulta de odontología: 825 visitas ” Consultas de ópticas: 794 visitas

Los servicios menos solicitados fueron: los salones de operaciones, logopedia y foniatria, apoyo vital y endoscopias. Esta distribución fue similar para todos los estados.

En Venezuela como en mucho lugares del mundo acudieron más mujeres a los servicios de Barrio Adentro con un 60% (6 224). Esta distribución fue similar para todos los estados.

Más de 6 326 pacientes expresaron que acudieron a las unidades de Barrio Adentro por noticias que tenían sobre las buenas atenciones que se brindan, 1 700 por la gratuidad del servicio y 1 594 por la cercanía a sus viviendas. En la mayoría de los estados se comportó de esta manera, aunque en Anzoátegui prevalecieron los que acudieron por cercanía y en Portuguesa y Yaracuy por la gratuidad de los servicios.

El 99,9% de los encuestados (10 370) percibió que la atención fue buena. Solamente el estado Anzoátegui obtuvo cifras menores.

El 99,8% (10 489) opinó que los trabajadores mantenían adecuado porte y aspecto, exclusivamente 20 expresaron criterios negativos. Al indagar sobre este aspecto, se recogieron 88 opiniones que expresaron que los trabajadores no usaban el uniforme y 7 que no tenían identificación. Los estados con más dificultades fueron Monagas, Apure y Portuguesa.

Cuando se investigó sobre la percepción de la calidad de la atención por parte de los pacientes encuestados se obtuvo que:

99% refirió que se les respetó sus creencias97% expresó que el personal de salud mantuvo la privacidad96% de los facultativos les explicó sobre los procederes médicos96% de los encuestados se les explicó sobre su estado de salud96,5% les realizaron examen físico completo96% le explicaron las acciones preventivas96% refirió que le suministraron medicamentos de manera gratuita, y94% expresó que le explicaron las recetas que le estaban indicando

Obtuvieron calificaciones entre 99 al 100 sobre la calidad de la atención, los estados Portuguesa, Miranda y Distrito Capital., resultados que se deben discutir en estos estados,
pues hay que comprobar cómo se están aplicando las encuestas y en qué lugares. Pues es muy difícil que ningún paciente exprese alguna preocupación sobre los servicios prestados.

Al realizar el análisis llamó la atención la situación de algunos estados que más abajo se exponen:

- Anzoátegui: solamente le explicaron los procederes al 89% de los encuestados. Las recetas les fueron explicadas al 88% de los pacientes y solamente al 89% le explicaron las acciones preventivas.
- Delta Amacuro: le realizaron el examen físico según opinión de los encuestados al 86%, le explicaron los procederes que iban a realizar al 89%, este mismo porcentaje refirió que le hablaron sobre su estado de salud y solamente al 87% le explicaron las recetas de los tratamientos impuestos.
- Falcón: le explicaron los procederes al 88%, le suministraron de manera gratuita los medicamentos al 85%

- Guárico: solamente le explicaron las recetas al 89%
- Monagas. solamente le explicaron las recetas al 88%
- Nueva Esparta: le suministraron de manera gratuita los medicamentos al 85%
- Trujillo: le suministraron de manera gratuita los medicamentos al 89%.

De los encuestados, 86 plantearon alguna preocupación con la calidad del servicio; 62 expresaron que no cerraron la puerta al realizarle el examen físico, 9 que había más personas en el local que no tenían que ver con el caso, 7 que cuando la estaban examinando no se le cubrió las partes desprovistas de ropa de su cuerpo y 2 que le realizaron el examen físico sin que estuviera acompañada por un familiar o un personal de salud. Estos problemas se plantearon con más frecuencia en los estados Anzoátegui, Falcón y Trujillo.

El 98,2% estuvo satisfecho con el horario de atención, solamente 95 pacientes expresaron alguna preocupación con el horario, estos pacientes pertenecían principalmente a los estados Anzoátegui, Carabobo, Nueva Esparta, Trujillo, Amazonas y Aragua. Noventa y cuatro de los encuestados no quiso opinar. Los porcentajes que se obtuvieron en el año 2010 sobre la satisfacción con los tiempos de espera fueron de un 79% muy inferior al de este año.

El 93,3% (9 808) de los pacientes encuestados, expresó que los ambientes eran cómodos y el 98,2% (10 320) que estaban limpios. Solamente en Guárico fue inferior el porcentaje de aceptación de la limpieza por debajo del 70% y en Anzoátegui y Monagas la falta de comodidad.

Las principales sugerencias de los encuestados fueron las siguientes

Mejorar la climatización 320

Disponer de bebederos 249

Incrementar los asientos en las salas de espera 249

Dar el mantenimiento que necesita la unidad 178

Disponer de televisor en la sala de espera 163

Contar con guardia que ayude a mantener el orden en la unidad 88

Limpiar mejor las salas de espera, baños y áreas comunes 62

Eliminar la presencia de mosquitos, cucarachas y perros 42

El 98,3% (10 332) de los encuestados refirió que se le resolvieron los problemas por los que solicitó el servicio. Se situaron por debajo de este porcentaje los estados Amazonas, Anzoátegui y Falcón,

El 98,5% (10 351) se sintió satisfecho con el servicio recibido. Se situó por debajo de este porcentaje el estado Amazonas.

Los pacientes plantearon que se debe tener más control de los procesos de atención al paciente y contar con más equipos.

Subsistema de buzones. (**Tabla 1**)

Tabla 1. Distribución de buzones por unidades de salud. Año 2011

Mes	Buzones	CDI	SRI	CMP	CAT	Estomat.	Opticas	Centro Oftal	Total	ASIC
Enero	108	61	43	63	10	14	12	2	205	99
Febrero	241	61	37	89	8	28	17	1	241	87
Marzo	386	68	56	146	7	47	24	1	349	104
Abril	301	60	49	108	8	18	17	1	261	105
Mayo	320	73	60	159	7	45	30	1	375	112
Junio	383	122	55	183	8	43	31	1	443	117
Julio	384	85	61	192	11	42	28	1	420	118
Agosto	466	108	66	232	11	49	37	3	506	139
Septiembre	383	86	54	174	9	52	40	2	417	139
Octubre	523	103	67	256	10	59	39	1	534	160
Noviembre	514	108	67	302	9	61	40	2	587	192
Diciembre	502	108	75	270	7	66	47	2	575	145
Total	4511	1043	690	2174	105	524	362	18	4913	1517

Como se puede apreciar, el número de buzones funcionando se incrementó al transcurrir los meses, siendo los tres últimos meses del año los que **más buzones** ubicaron y el **menor enero**. Se culminó con un **promedio de 375** buzones mensuales.

En todo el año se visitaron **4913** unidades, con un promedio de **409 mensuales**. Por tipo, las más visitadas fueron los **Consultorios Médicos Populares**, seguido por los **Centros Médicos de Diagnóstico Integral** y las **Salas de Rehabilitación Integral**, llamó la atención el comportamiento ascendente del uso de los buzones en los CMP, lo cual cuadriplica en los últimos meses del año la cifra alcanzada en los meses de enero y febrero; aspecto éste muy positivo si se tiene en cuenta que son estas las unidades de salud más cercanas y más visitas por la población, y es donde estamos llamados a resolver aproximadamente el 80% de los problemas de salud de la misma; ya que son las unidades por donde se mide la aceptación de la misión médica por la población venezolana.

En los últimos 4 meses se ubicaron los buzones en 632 ASIC, cifra que duplica la alcanzada en igual período del año anterior ⁽¹³⁾. (**Tabla 2**)

Tabla 2. Distribución de las opiniones recogidas a través de los buzones por meses.
Año 2011

Mes	Opiniones recogidas	Positivas	Negativas	Razón p/n
Enero	1278	1217	61	20
Febrero	1466	1390	76	18,3
Marzo	1930	1775	155	11,5
Abril	2422	2310	112	20,6
Mayo	3517	3314	203	16,3
Junio	3521	3352	169	19,8
Julio	3350	3242	108	30
Agosto	4101	3903	198	19,7
Septiembre	3394	3252	142	22,9
Octubre	4949	4729	220	21,5
Noviembre	4804	4683	121	38,7
Diciembre	5254	5146	108	47,6
Total	39986	38313- 95,8	1673- 4,2	22,9

En todo el año se recogieron un total de **39 986** opiniones, el mes de **mayor número de casos fue diciembre** y el **menor enero**. Los planteamientos **positivos** fueron **38313** para el **95,8%** y **1673 negativos** para el **4,2%**. La **razón anual** de planteamientos positivos entre planteamientos negativos fue de **22,9**. El mes que tuvo la **mejor razón fue diciembre con 47,6** y el **menor marzo con 11,5**.

Para profundizar el análisis las opiniones positivas fueron analizadas según contenidos esenciales los que se detallan a continuación. (**Tabla 3**)

Tabla 3. Análisis de las opiniones positivas, según contenidos esenciales. Año 2011

Satisfacción	Años			
	2008	2009	2010	2011
Buen trato	240	494	2876	13330
Calidad de los servicios de Salud	572	420	3563	18575
Adecuada estructura (Higiene, confort, eficiencia)	23	49	738	2378
Otros	32	350	1318	4030
Total	867	1313	8495	38313
Índice de opiniones positivas por colaborador	3	4,4	2,7	1,2

Como se puede observar en el año 2011 se incrementaron de manera sostenida todas las opiniones positivas en comparación con los años 2008, 2009 y 2010.

La mayor satisfacción se apreció este año con la calidad de los servicios prestados, seguidos por el buen trato y la categoría de otros, donde se incluyen todas las expresiones de agradecimiento a las Revoluciones cubana y venezolanas, así como las expresiones de la gratuidad del servicio recibido, beneficio que solamente le ha brindado la Revolución Bolivariana a los 26 millones de venezolanos que utilizan los servicios médicos cubanos.

El índice de satisfacción por colaborador, según el método de los buzones en el año 2011, fue de **1,2opinión positiva** por cada colaborador.

Los estados con mejores índices de satisfacción en este año fueron: Amazonas y Portuguesa. (**tabla 4**)

Tabla 4. Análisis de las opiniones negativas, según contenidos esenciales. Año, 2011

Insatisfacción	2008	2009	2010	2011	total
Problemas estructurales	91	7	346	932	1376
Inadecuado trato	62	38	82	161	343
Problemas con los servicios	55	140	359	89	643
Dificultades con los medicamentos	8	36	14	117	175
Problemas higiénicos	25	36	24	160	245
Demora en la atención	56	44	43	84	227
Otros	32	65	69	130	296
Total	329	383	937	1673	3305
Índice de quejas por médicos cubanos laborando	1	1	3	3	

En relación a las opiniones negativas (quejas y sugerencias), en el año 2011 se recogieron mediante el subsistema de buzones **736** opiniones negativas **más** que en el año 2010. Es evidente que está influyendo el aumento en general de las opiniones recogidas; se mantiene como en años anteriores **unatendencia al incremento** de los **problemas estructurales, seguidos en menor cuantía por el inadecuado trato fundamentalmente por las recepcionistas y los problemas higiénicos, éstos últimos asociados fundamentalmente a los problemas estructurales como son: la falta de agua e insumos de aseo en los baños sanitarios.**

Disminuyeron significativamente en esta etapa las dificultades con **los servicios**. El índice de insatisfacción fue de **3** quejas o surgencias por cada colaborador en el año 2011; similar al alcanzado el año anterior, pero inferior al de los tres años anteriores que fue de **5**.

Los estados con mayores índices de insatisfacción fueron: **Amazonas, Nueva Esparta y Yaracuy**. Se debe aclarar que en el caso del estado de Amazonas está influyendo el número tan pequeño de colaboradores con que cuenta.

De manera general la razón entre las opiniones positivas y negativas fue de **22,9** **opinión positiva contra cada opinión negativa.**

Subsistema prensa plana

Periódicos nacionales que se vigilaron en el año. **Periódicos opositores:** El Nacional. El Universal. Últimas Noticias. Quinto día y La razón P% 5. **Periódicos oficialistas.** Diario Vea. Correo del Orinoco. Ciudad CCS P% 3 (**Tabla 5**)

Tabla 5. Opiniones emitidas en la prensa plana nacional sobre el trabajo de la Misión... Médica Cubana. Enero. Diciembre, 2011

Meses	Opiniones positivas		Opiniones negativas		Total Opiniones
	No	%	No	%	
Enero	13	68,4	6	31,6	19
febrero	15	71	6	29	21
marzo	16	64	9	36	25
Abril	9	60	6	40	15
mayo	11	73	4	27	15
Junio	14	82,3	3	17,7	17
Julio	18	81,8	4	18,2	22
Agosto	19	76	6	24	25
Septiembre	17	73,9	6	26,1	23
Octubre	37	72,5	14	27,5	51
Noviembre	49	80,3	12	19,7	61
Diciembre	20	83,3	4	16,7	24
Total	238	78,4	80	21,6	318

Periódicos con más opiniones negativas: El Nacional y El Universal. Este año se recolectaron 318 artículos de prensa, que expresaron de una manera u otra el trabajo de la Misión Médica Cubana en Venezuela, la mitad de lo reportado en el año 2010 (635) ⁽¹³⁾. El mes de mayor número de opiniones fue noviembre con 61, mientras que el menor fue mayo con 15, el promedio fue de 26,5 opiniones por mes. El 78,4% fueron artículos positivos y 80 el 21,6% negativos, aumentando el porcentaje de artículos positivos en comparación con el año 2010 que fue de 46,7%. Disminuyó de manera drástica las opiniones negativas de un año a otro 337 versus 80. (**Tabla 6**)

Tabla 6. Vigilancia de los estados. Tipos de prensa plana. Misión Médica Cubana. Enero. Diciembre, 2011

Meses	Periódicos o prensa estadual	Oposición	Oficialista	No definidos
Enero	15	14	-	1
Febrero	18	15	2	1
Marzo	17	12	2	2
Abril	18	12	4	2
Mayo	25	15	2	8
Junio	22	16	2	4
Julio	24	14	4	6
Agosto	33	22	2	9
Septiembre	25	16	4	5
Octubre	23	16	3	4
Noviembre	29	13	10	6
Diciembre	26	15	6	5
Total	274	180	41	53

Como se observa en los estados, se vigilaron 274 periódicos o prensa plana en los cuales predominó la prensa opositora con una razón de aproximadamente 4 opositores por cada oficialista. El mes que mas información se vigiló fue agosto y el que menos enero.

Los estados **con más opiniones** del trabajo de la Misión Médica Cubana en la prensa plana estadal fueron:

Carabobo, Distrito Capital, Monagas, Sucre y Yaracuy. (Tabla 7)

Tabla 7. Opiniones emitidas en la prensa plana estadual sobre el trabajo de la Misión Médica Cubana. Enero. Diciembre, 2011

MESES	OPINIONES POSITIVAS		OPINIONES NEGATIVAS		TOTAL OPINIONES
	No	%	No	%	
Enero	13	44	18	56	31
febrero	15	40	22	60	37
marzo	35	61	22	39	57
Abril	28	60	19	40	47
mayo	32	54	27	46	59
Junio	21	37,5	35	62,5	56
Julio	39	57,5	31	44,3	70
Agosto	34	48,6	36	51,4	70
Septiembre	39	59	27	41	66
Octubre	33	73,3	12	26,7	45
Noviembre	75	67,6	36	32,4	111
Diciembre	48	76,2	15	23,8	63
Total	412	57,9	300	42,1	712

En general se recolectaron 712 opiniones del trabajo realizado por los colaboradores cubanos, el 57,9% positiva con 412 y el 42,1% negativa para 300 opiniones.

Este año se logró que los 24 estados realizaran vigilancia de la prensa escrita. Los estados que más vigilancia de la prensa realizaron fueron: Miranda, Distrito Capital, Yaracuy, Sucre y Monagas.

Los principales tópicos reflejados en las opiniones negativas refirieron:

- Funcionamiento de las instituciones de salud.
- Denuncias de presuntos casos de mala praxis.
- Escasez de material en ópticas de la misión.
- Mala atención en algunos centros.
- Escasez de medicamentos.
- Déficit de médicos.
- Las misiones no sirven.

Las principales opiniones positivas versaron sobre:

- Beneficios de la población con el convenio Cuba Venezuela.
- Cantidad y calidad de las personas atendidas por los médicos cubanos durante los desastres de fin de año y su abnegación en los refugios.
- Estudiantes de Medicina Integral Comunitaria iniciaron rotación en los hospitales.
- Programa de Atención Integral al paciente con Pie Diabético.
- Barrio Adentro contribuye a mejorar la salud del pueblo venezolano.
- Médicos Integrales Comunitarios preparados para ejercer. (**Tabla 8**)

Tabla 8. La satisfacción según subsistemas de vigilancia. Misión Médica Cubana. Año 2011

Subsistemas	Opiniones positivas	Negativas	Total	Razón de satisfacción
Encuestas	10112	269	10381	37,5
Buzones	38313	1673	39986	19,4
Prensa	650	380	1030	1,7
Total	49 075	2972	51397	16,5

-

En el año 2011 se recogió información de la satisfacción de la población a través de los subsistemas de vigilancia de encuestas, buzones y prensa plana, con un total de 51 397 opiniones, en comparación con el año anterior donde se recolectaron 25 754 opiniones más.

El subsistema que más opiniones recopiló fue el de los buzones con el 77,7% (39986), seguido por el subsistema de encuestas con el 20,1% (10 381) y la prensa plana con un 2,2% (1030).

La mayor razón entre opiniones positivas y negativas la obtuvieron las encuestas y el menor el de la prensa plana con 1,7. La razón general fue aproximadamente 17 opiniones positivas contra 1 negativa, muy superior a la del año 2010 que fue de 11.

El 95,8% fueron opiniones positivas (49 075) y el 4,2% negativas (2 972). La razón entre opiniones positivas/negativas fue de 16,5.

Consideraciones generales

- Se mejoró la vigilancia de la satisfacción de la población en los tres subsistemas creados en la Misión Barrio Adentro.
- Las opiniones positivas obtuvieron una mayor relación contra las negativas en los tres subsistemas, aunque fue más evidente en el subsistema de encuestas.
- Las satisfacciones expresaron la confianza de la población por la atención médica brindada, el buen trato y los reconocimientos a las Revoluciones bolivariana y cubana.
- Las mayores insatisfacciones continúan siendo las relacionadas con los problemas estructurales, el inadecuado trato y la calidad de los servicios.

Recomendación

- Continuar mejorando la calidad de la atención a los pacientes por parte de los colaboradores que laboran en las unidades de Barrio Adentro, con énfasis en los estados que se ubican por debajo de las cifras nacionales.

Referencias Bibliográficas

1. Fariñas Reinoso Ana Teresa, Álvarez Alonso José Rafael, Báez Dueñas Rosa María, Martínez Pérez Ariagna. El sistema de vigilancia de la satisfacción del paciente. Misión Médica Cubana. República Bolivariana de Venezuela. 2011. INFODIR. 2010(11).
2. Carr-Hill RA. The measurement of patient satisfaction. *J Public Health Med.* 1992; 14:236-49.
3. Strasser S, Aharony L, Greenberger D. The patient satisfaction process: moving toward a comprehensive model. *Med Care Rev.* 1993; 50:219-48.
4. Linder Pelz S. Toward a theory of patient satisfaction. *Soc Sci Med.* 1982; 16:577-85.
5. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. A conceptual Model of Service quality and its implications for future research. *J Marketing.* 1985; 49:41-50.
6. Oliver, R.L A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decision. *Journal of Marketing Research* (1980), 17, 460-469.
7. Oliver, R. L. y Swan, J. Consumer perceptions of interpersonal equity and satisfaction in transactions: a field survey approach. *Journal of Marketing* (1989^a), 53, 21-35.
8. Oliver, R. L. y Swan, J. Equity and disconfirmation perceptions as influences on merchant and product satisfaction. *Journal of Consumer Research* (1989b), 16, 372-383.
9. Oliver, R. L. y DeSarbo, W. Response determinants in satisfaction judgements. *Journal of Consumer Research* (1988), 14, 495-507.
10. Westbrook, R. A. Product/consumption-based affective responses and postpurchase processes. *Journal of Marketing Research* (1987), 24,258-270.
11. Fariñas Reinoso Ana Teresa, Álvarez Alonso José Rafael, Báez Dueñas Rosa María, Martínez Pérez Ariagna. El sistema de vigilancia de la satisfacción del paciente. Misión Médica Cubana. República Bolivariana de Venezuela. 2011. INFODIR. 2010(11).
12. Fariñas Reinoso Ana Teresa, Generalidades de los sistemas de vigilancia. En: VIGIWEB ISBN 959-7158-24-8; Escuela nacional de Salud Pública, La Habana, 2009.
13. Misión Médica Cubana. El sistema de vigilancia de la satisfacción de la población. Método de encuesta Misión Médica Cubana. Documento de trabajo. República Bolivariana de Venezuela. Año 2010.