



Satisfacción y trato al usuario en un hospital universitario

User Satisfaction and responsiveness in a university hospital

Ma. del Carmen Gogeoascoechea-Trejo,¹ Patricia Pavón-León,¹
Ma. Sobeida L. Blázquez-Morales,¹ Carlos R. Blázquez-Domínguez,²
Ivonne Rabatte-Suárez.¹

Recibido: 31/01/2009 - Aceptado: 25/04/2009

RESUMEN

Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción del usuarios desde la perspectiva del trato recibido en los servicios del hospital, con el fin de conocer las condiciones en las que la atención se otorga. **Material y métodos:** Estudio observacional, transversal y descriptivo, aplicándose una encuesta mediante un muestreo estratificado proporcional de los usuarios que acudieron al hospital. La variable dependiente fue satisfacción del usuario. Las variables independientes fueron atención pronta, trato digno, comunicación, autonomía, confidencialidad, calidad de las instalaciones y servicios, acceso a redes sociales y de apoyo. Se consideró pertinente agregar los dominios dimensión técnica, equipamiento y percepción de la calidad de la atención. **Resultados:** Se realizaron un total de 847 entrevistas, de las cuales 387 correspondieron a las usuarias de consulta externa, 69 en hospitalización y 391 a los usuarios de los auxiliares de diagnóstico y tratamiento. El nivel de satisfacción promedio en el hospital fue de 97.6%. La dimensión técnica, la confidencialidad y el trato digno, fueron los dominios que tuvieron niveles altos de aprobación en todas las áreas, mientras que la atención pronta, la autonomía y la calidad de las instalaciones y servicios, tuvieron menor aprobación. **Conclusiones:** El nivel de satisfacción del usuario en general es alto, lográndose identificar algunos elementos que influyen sobre la satisfacción manifestada por los usuarios del servicio. Los usuarios satisfechos suelen tener más incentivos para buscar atención cuando la requieren,

ABSTRACT

Objective: The aim of the present work is identify the satisfaction rank of users, with the performance of the university hospital delivering health services. **Material and methods:** An observational, transversal and descriptive study was developed. A stratified survey of the type of satisfaction was answer by users of clinical services. User's satisfaction was the dependent variable. The independent variable was opportunity to medical services access, respectable treat, communication, autonomy, confidentiality, high quality facilities, access to services, social nets, and support. **Results:** 847 interview were applied, 387 from de outpatient clinic, 69 inwards and 391, users of laboratories services. Satisfaction degree of inward users was of 97.6%. Technology, confidentiality and respectable treat had the highest rate of approval. Meanwhile opportunity to medical services access, autonomy and quality of the facilities, get the lower rate of acceptance. **Conclusion:** Satisfaction degree of users was in general high. Some factors were identified that tend to influence this variable. Satisfaction deal with the fact that user will return for future services. There for is important to take in account the recommendations for improvement.

Key words: responsiveness, user satisfaction, health care quality, hospital.

¹Instituto de Ciencias de la Salud. Universidad Veracruzana. Xalapa, Ver.

²Hospital Escuela de la Universidad Veracruzana. Xalapa, Ver.

Correspondencia:

María del Carmen Gogeoascoechea Trejo, Instituto de Ciencias de la Salud
Av. Luis Castelazo Ayala S/N, Col. Industrial Animas CP 91190, Xalapa, Ver.
Tel 01 228 8 418925, Fax: 01 228 8418926
E-mail: cgogeoascoechea@uv.mx

relacionándose con regresar a solicitar servicios a la misma unidad de atención, por lo que es importante tomar en cuenta los puntos de mejora.

Palabras clave: trato adecuado, satisfacción del usuario, calidad de la atención en salud, hospital.

INTRODUCCIÓN

Uno de los principales retos del sistema de salud en México es mejorar la calidad de la atención, y en los últimos años las instituciones de salud han centrado su interés en este tema.

En términos de la evaluación de la calidad de los servicios de salud, la satisfacción del usuario es uno de los aspectos que debe tomarse en cuenta como parte sustantiva de la atención, considerándola como una forma de evaluar los servicios otorgados y como una estrategia para mejorar su planeación y organización.

De acuerdo con Deming, la calidad significa dar respuestas adecuadas a las necesidades y expectativas del usuario, enfocándose siempre en la mejora continua del servicio.¹

Donabedian propone para el modelo de atención a la salud la obligación de reconocer la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables, donde el usuario sea el árbitro final de la calidad y sea quien decida si el producto o servicio proporcionado responde a sus necesidades y expectativas.²

Por otra parte, Donabedian considera para la evaluación de la calidad de la atención médica una metodología que estudia tres dimensiones: estructura, proceso y resultados, resaltando la necesidad de incorporar la satisfacción del usuario al grupo de indicadores de resultado de una atención adecuada.³

La atención en los servicios de salud debe ser en forma oportuna y humanizada, que garantice el trato digno para el paciente, respetando sus derechos y los de su familia, fomentando la autonomía en el proceso de toma de decisiones y proporcionando siempre información completa e inteligible de su diagnóstico, tratamiento y pronóstico.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) uno de los objetivos fundamentales de los sistemas de salud, es el mejorar el nivel y la distribución del trato adecuado a los usuarios de los servicios de salud, entendiéndose este término como lo que sucede cuando los servicios de salud se diseñan y prestan, tomando en consideración las expectativas y preferencias de los usuarios en aquellos aspectos de su relación con los servicios de salud que no son propiamente médicos;

mientras que el concepto de satisfacción del paciente se relaciona tanto con las interacciones clínicas como con aspectos no médicos.⁴

En México, entre noviembre de 2002 y abril de 2003, la Secretaría de Salud coordinó la Encuesta Nacional de Evaluación del Desempeño 2002-2003 (ENED) realizada en México y sustentada en un marco de referencia propuesto por la OMS. Dicha encuesta fue aplicada en 38 746 hogares de las 32 entidades federativas del país para evaluar el desempeño de los sistemas estatales de salud, utilizando indicadores de condiciones de salud, trato y justicia en el financiamiento. Uno de los aspectos incluidos en esta encuesta fue la calificación del trato recibido por los usuarios de los servicios de salud ya que es un hecho que el trato influye decisivamente en la calidad de la atención brindada por los diferentes proveedores.⁵

Puentes Rosas y cols., llevaron a cabo un estudio cuya finalidad fue documentar las diferencias en el trato recibido por los usuarios de los servicios públicos de salud en México. Se encontraron diferencias importantes en la forma en que los diferentes proveedores públicos tratan a sus usuarios, independientemente de las condiciones socioeconómicas de los mismos y es un hecho que el trato influye decisivamente en la calidad de los servicios brindados por los diferentes proveedores.⁶

En otra investigación realizada por Bronfman y cols., con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción alcanzado por las usuarias de los servicios de atención prenatal en México, concluyeron que la satisfacción está relacionada con el trato recibido durante la consulta.⁷

Una evaluación sistematizada, periódica y permanente de la calidad con que se presta la atención y de la satisfacción de sus usuarios, es estratégica para la identificación, registro y seguimiento de los problemas hasta su solución, representando una metodología efectiva para mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

Por lo anterior, el objetivo del presente trabajo fue identificar el nivel de satisfacción desde la perspectiva del usuario sobre el trato recibido de los prestadores de servicios del hospital, con el fin de conocer las condiciones en las que se otorga el servicio y analizar las oportunidades de mejora.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se llevó a cabo un estudio observacional, transversal y descriptivo, durante los meses de abril y mayo de 2008 en el Hospital Escuela de la Universidad Veracruzana, institución que ofrece atención a población abierta en el área de Ginecología y Obstetricia. Se realizó un muestreo estratificado proporcional de los usuarios que acudieron a los servicios de consulta externa,

hospitalización y auxiliares de diagnóstico y tratamiento. Los datos fueron recolectados mediante un cuestionario estructurado a través de una entrevista personal, confidencial y autorizada. El instrumento de medición se basó en el cuestionario utilizado en la Encuesta Nacional de Evaluación del Desempeño realizada en México por la Secretaría de Salud, adaptado y validado para tal fin por el equipo de investigación. La variable dependiente fue satisfacción del usuario del servicio. Las variables independientes fueron atención pronta, trato digno, comunicación, autonomía, confidencialidad, calidad de las instalaciones y servicios, acceso a redes sociales y de apoyo. Se consideró pertinente agregar tres dominios más que califican la dimensión técnica, el equipamiento y la percepción de la calidad de la atención en general. Además se incluyeron las variables edad, escolaridad, número de visitas al hospital y días de estancia hospitalaria. Las preguntas del cuestionario presentaban 5 opciones de respuesta con una escala tipo Likert: muy malo, malo, moderado, bueno y muy bueno. Se consideró que los entrevistados aprobaban el reactivo cuando calificaban como bueno o muy bueno.

La base de datos se diseñó en Excel. Los datos se analizaron en el software estadístico Statistic. Se realizó un análisis descriptivo de cada una de las variables con frecuencias, porcentajes, media estadística y desviación estándar.

RESULTADOS

Se realizaron un total de 847 entrevistas, de las cuales 387 (45.7%) correspondieron a las usuarias que acudieron a consulta externa, 69 (8.1%), se realizaron en el área de hospitalización y 391 (46.2%) a los usuarios de los auxiliares de diagnóstico y tratamiento. De acuerdo con lo anterior, a continuación se presentan los resultados para cada área.

Consulta externa.

La edad promedio de las usuarias entrevistadas fue de 26.5 años (DS $\pm$ 8.53). De la muestra 56% se ubicó en un rango de edad entre los 15 y 25 años.

En cuanto a la escolaridad, 37% de las encuestadas contaban con estudios de bachillerato terminado, mientras que 32% con secundaria completa, 17% primaria o menos y 14% con estudios profesionales.

En lo que se refiere al número de visitas al hospital en los últimos 6 meses, aproximadamente 57% de las usuarias manifestaron haber realizado entre 1 a 3 visitas, 38% entre 4 y 9; y 5% con 10 visitas o más.

Los niveles de aprobación de cada uno de los dominios, muestran que el porcentaje de entrevistados que aprueba la Confidencialidad y la Dimensión técnica (95%) con que se otorgan los servicios en el hospital es mayor que la aprobación de los otros elementos. Por el contrario, la Atención pronta y la

Calidad de las instalaciones y servicios (80%) son los dominios con menor porcentaje de aprobación (Tabla 1).

Tabla 1. Porcentaje de entrevistados en consulta externa que aprobaron los diferentes dominios.

Dominio	%	I de C
Confidencialidad	95	(90.1 - 99.9)
Dimensión técnica	95	(90.1 - 99.9)
Percepción de la calidad	94	(89.1 - 98.9)
Trato digno	93	(88.1 - 97.9)
Comunicación	91	(86.1 - 95.9)
Autonomía	87	(82.1 - 91.9)
Equipo	86	(81.1 - 90.9)
Atención pronta	80	(75.1 - 84.9)
Calidad de las instalaciones y servicios	80	(75.1 - 84.9)

Para determinar la satisfacción del usuario, se creó un índice acumulativo del total de las calificaciones expresadas, estableciendo entre el puntaje máximo y mínimo posible de cada cuestionario cinco intervalos de igual tamaño. El índice se codificó bajo el siguiente criterio: muy malo a aquellos cuestionarios que hayan acumulado de 15 a 26 puntos, malo 27 a 38 puntos, moderado 39 a 50 puntos, bueno 51 a 62 puntos y muy bueno 63 a 75 puntos. Los resultados se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 2. Satisfacción del usuario de consulta externa por índice acumulativo del cuestionario.

Criterio	Frecuencia	%	% Acumulado
Muy bueno	120	31.0	31.0
Bueno	257	66.4	97.4
Moderado	10	2.6	100.0
Malo	0	0.0	100.0
Muy malo	0	0.0	100.0
Total	387	100.00	

Como podemos observar, 97.4% de los cuestionarios acumularon una calificación de la satisfacción del usuario como buena o muy buena, y sólo 2.6% se encontraron en el rango de moderado.

Para finalizar el análisis en el área de consulta externa, se analizó la calificación por consultorio en base a la puntuación obtenida por la satisfacción del usuario, obteniéndose que el Consultorio 1 -donde se otorga consulta de control prenatal- y el de Nutrición -abocado a la orientación nutricional- fueron los mejor calificados (100%), mientras que los porcentajes más bajos se tuvieron en los consultorios de Ginecología y Obstetricia -con atención a embarazo de alto riesgo- con 94.6% y el de Medicina Interna -que brinda atención complementaria al embarazo de alto riesgo- con 88.2%.

Hospitalización.

A continuación se presentan los resultados que se obtuvieron al aplicar el cuestionario de en el área de Hospitalización. El total de entrevistados fue de 69.

La edad promedio fue de 26 años ($DS \pm 8.61$), del total de la muestra se obtuvo que un 60% de las entrevistadas se encontraron en el rango de edad entre 15 y 25 años. El nivel de estudios que predominó en las encuestadas fue la secundaria terminada con 34.8%, seguido del bachillerato completo con 26% y primaria o menos con 21.7%.

Con relación a los días de estancia hospitalaria, 58% de las usuarias permanecieron de 1 a 3 días hospitalizadas, y 41% con sólo 1 días de hospitalización.

En cuanto a la aprobación por dominio en el área de hospitalización, la tabla 3 muestra el porcentaje obtenido en cada uno de éstos.

Tabla 3. Porcentaje de entrevistados en hospitalización que aprobaron los diferentes dominios.

Dominio	%	I de C
Dimensión técnica	99	(87.21 – 110.79)
Trato digno	97	(85.21 – 108.79)
Comunicación	96	(84.21 – 107.79)
Equipo	93	(81.21 – 104.79)
Percepción de la calidad	93	(81.21 – 104.79)
Confidencialidad	91	(79.21 – 102.79)
Acceso a redes sociales	87	(75.21 – 98.79)
Atención pronta	86	(74.21 – 97.79)
Autonomía	84	(72.21 – 95.79)
Calidad de las instalaciones y servicios	84	(72.21 – 95.79)

Dimensión técnica mostró mayor porcentaje de aprobación (99%), mientras que Autonomía y Calidad de las instalaciones y servicios fueron los dominios de menor aprobación (84%).

Se determinó la satisfacción del usuario en el área de hospitalización mediante un índice acumulativo del total de las calificaciones de cada cuestionario, el cual se codificó bajo el siguiente criterio: muy malo a aquellos cuestionarios que hayan acumulado de 16 a 28 puntos, malo de 29 a 41 puntos, moderado de 42 a 54 puntos, bueno de 55 a 67 puntos y muy bueno de 68 a 80 puntos, siendo los resultados los siguientes:

Tabla 4. Satisfacción del usuario de hospitalización por índice acumulativo del cuestionario.

	Frecuencia	%	% Acumulado
Muy bueno	14	20.3	20.3
Bueno	54	78.3	98.6
Moderado	1	1.4	100.00
Malo	0	0.0	100.00
Muy malo	0	0.0	100.00
Total	69	100.00	

Se observa que 98.6% de los instrumentos de medición fueron calificados dentro de los rangos bueno y muy bueno, y únicamente 1.4% acumuló una calificación de moderado.

Auxiliares de diagnóstico y tratamiento.

La edad promedio de los usuarios de los auxiliares de diagnóstico y tratamiento entrevistados fue de 28.6 años ($DS \pm 11.1$). El grupo de 15 a 25 años fue el de mayor porcentaje (48%). En relación al nivel de escolaridad, la mayoría de ellos contaban con secundaria completa y con bachillerato terminado, ambos con el mismo porcentaje (35%).

El número de visitas que los usuarios habían realizado al hospital en los últimos 6 meses, 68.5% fue de 1 a 3 visitas, mientras que 27.6% fue de 4 a 9.

El porcentaje de aprobación por dominio en el área de auxiliares de diagnóstico y tratamiento se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 5. Porcentaje de entrevistados en auxiliares de diagnóstico y tratamiento que aprobaron los diferentes dominios.

Dominio	%	I de C
Dimensión técnica	95	(90.1 – 99.9)
Percepción de la calidad	93	(88.1 – 97.9)
Trato digno	92	(87.1 – 96.9)
Confidencialidad	92	(87.1 – 96.9)
Equipo	92	(87.1 – 96.9)
Comunicación	89	(84.1 – 93.9)
Autonomía	86	(81.1 – 90.9)
Atención pronta	81	(76.1 – 85.9)
Calidad de las instalaciones y servicios	78	(73.1 – 82.9)

En ésta área el dominio que obtuvo mayor porcentaje de aprobación fue Dimensión Técnica (95%) y el de menor porcentaje fue Calidad de las instalaciones y servicios (78%).

La evaluación de la satisfacción del usuario en el área de auxiliares de diagnóstico y tratamiento a través del índice acumulativo del total de las calificaciones de cada cuestionario, codificándose bajo el siguiente criterio: muy malo a aquellos cuestionarios que hayan acumulado de 14 a 24 puntos, malo de 25 a 35 puntos, moderado de 36 a 46 puntos, bueno de 47 a 57 puntos y muy bueno de 58 a 70 puntos, con los siguientes resultados:

Tabla 6. Satisfacción del usuario de auxiliares de diagnóstico y tratamiento por índice acumulativo del cuestionario.

	Frecuencia	%	% Acumulado
Muy bueno	148	37.9	37.9
Bueno	230	58.8	96.7
Moderado	13	3.3	100.00
Malo	0	0.0	100.00
Muy malo	0	0.0	100.00
Total	391	100.00	

De los cuestionarios, 96.7% acumularon una calificación entre bueno y muy bueno, mientras que 3.3% obtuvieron la calificación de moderado.

Para finalizar el análisis en el área de auxiliares de diagnóstico y tratamiento, se analizó el servicio mejor calificado con base a la puntuación obtenida en los cuestionarios, obteniéndose que los servicios mejor calificados fueron Rayos X, Patología, Ultrasonido y Banco de sangre (100%), mientras que el de menor porcentaje de calificación (95.8%) fue Laboratorio de análisis clínicos.

Evaluación global.

Por último, en la siguiente tabla se presenta una comparación de los porcentajes de aprobación de cada dominio según el área donde se realizó la encuesta.

Tabla 7. Porcentajes de aprobación para los dominios según el tipo de atención

DOMINIO	HOSPITALIZACION (n=69)	CONSULTA EXTERNA (n=387)	AUXILIARES DE Dx. y Tx. (n=391)
	% Aprobación	% Aprobación	% Aprobación
1. Dimensión técnica	99	95	95
2. Trato digno	97	93	92
3. Comunicación	96	91	89
4. Equipo	93	86	92
5. Percepción de la calidad de la atención	93	94	93
6. Confidencialidad	91	95	92
7. Acceso a redes sociales	87	NA*	NA*
8. Atención pronta	86	80	81
9. Autonomía	84	87	86
10. Calidad de las instalaciones y servicios	84	80	78

*NA: No aplica. El acceso a redes de apoyo social evalúa si los pacientes pierden el contacto con sus redes sociales cuando están hospitalizados, por lo que no se aplica en la atención ambulatoria.

En general, los porcentajes de aprobación para los dominios analizados fueron altos, con una tendencia a ser mayores en hospitalización y menores en los auxiliares de diagnóstico y tratamiento.

La comparación entre los dominios mostró que la dimensión técnica, la confidencialidad y el trato digno, fueron los que tuvieron niveles altos de aprobación en todas las áreas, mientras que la atención pronta, la autonomía y la calidad de las instalaciones y servicios, tuvieron menor aprobación, este último dominio presentó cifras notablemente bajas en los auxiliares de

diagnóstico y tratamiento. El porcentaje de la percepción de la calidad de la atención fue similar en las tres áreas.

De acuerdo con la evaluación de la satisfacción del usuario a través del índice acumulativo del total de las calificaciones de cada cuestionario, el nivel de satisfacción promedio en el hospital fue de 97.6%.

DISCUSIÓN

En términos generales, las características demográficas de las usuarias, indican que la edad promedio de las usuarias del hospital es similar a la informada en otros estudios sobre el tema con mujeres en atención ginecoobstétrica.^{7,8} Asimismo, la mayoría de las usuarias se encontraban en el rango de edad de 15 a 25 años, lo que muestra la tendencia a embarazos en mujeres jóvenes.

Los resultados obtenidos en esta investigación muestran que el nivel de satisfacción del usuario global es alto (97.6%), coincidiendo con los porcentajes elevados manifestados en otros estudios ^{7,8,9}. Se manifestó una tendencia de satisfacción mayor en el área de hospitalización, y se lograron identificar algunos elementos que influyen sobre la satisfacción manifestada por los usuarios del servicio.

En las tres áreas de estudio: consulta externa, hospitalización y auxiliares de diagnóstico y tratamiento, el dominio con mayor porcentaje de aprobación fue Dimensión técnica, es decir, que el usuario aprueba los conocimientos del personal de salud para resolver el motivo por el cual solicitó la atención en el hospital. Asimismo, los usuarios de estas áreas coincidieron en calificar como malo o muy malo el dominio Calidad de las instalaciones y servicios, entendiéndose que no están conformes con las condiciones de los espacios físicos y la limpieza del hospital. Además del dominio anterior, en el área de consulta externa, Atención pronta obtuvo bajos porcentajes de aprobación; mientras que en hospitalización, Autonomía también fue calificado con niveles bajos.

Al analizar las calificaciones otorgadas por consultorio, podemos comentar que el puntaje mayor de satisfacción del usuario obtenido en el área de consulta externa específicamente en el consultorio 1 (atención prenatal) y el de Nutrición, contrastan con el puntaje de los consultorios de especialidad (Ginecología y obstetricia y Medicina Interna) lo que se puede atribuir a que en los primeros no existe una segunda acción a realizar dentro del mismo horario, a diferencia del consultorio de Ginecología y obstetricia, en el cual el personal encargado de brindar la atención organiza su tiempo para llevar a cabo

la consulta externa, la actividad quirúrgica programada y la atención a las pacientes hospitalizadas; condición que podría ocasionar que el personal se sienta presionado al otorgar la consulta externa, y esto impacte directamente sobre la atención al usuario.

Los puntos de mejora a retomar de acuerdo con la evaluación realizada son:

- *Atención pronta*, se recomienda revisar el proceso administrativo para que el usuario sea atendido con la rapidez suficiente que el caso amerite.
- *Autonomía*, donde el usuario percibe que no se le permite ejercer su libertad para participar en las decisiones que se toman con respecto a su salud, en este punto es recomendable que el personal médico y paramédico proporcione la información pertinente al paciente para hacerlo sentir partícipe de las acciones que se lleven a cabo con respecto a su salud.
- Calidad de las instalaciones y servicios, el usuario manifiesta que la calidad y la limpieza de los espacios físicos, del amueblado y de otros servicios no médicos, no son los idóneos para una institución de salud. Por lo que se sugiere la adecuación de la infraestructura del hospital para que cumpla con las necesidades y expectativas de los usuarios.

El trato adecuado es importante como factor determinante de la satisfacción del usuario, y los usuarios satisfechos suelen tener más incentivos para buscar atención cuando la requieren, relacionándose con regresar a solicitar servicios a la misma unidad de atención, por lo que es importante tomar en cuenta los puntos de mejora.

Todo el personal implicado en la prestación de servicios de salud (autoridades, directivos, clínicos y otros profesionales, proveedores y usuarios) deben hacer uso de los resultados obtenidos a partir de las diferentes encuestas y métodos utilizados para medir la satisfacción y la calidad de la atención y de esta manera contribuir a desarrollar servicios realmente adaptados a las necesidades de la población.

En general la satisfacción del usuario representa una gran fortaleza para el hospital, debido a que en los resultados obtenidos el nivel de satisfacción es alto, situación que manifiesta la trayectoria y presencia del Hospital Escuela de la Universidad Veracruzana en la sociedad de Xalapa y municipios aledaños, a lo largo de sus 70 años de operación.

BIBLIOGRAFÍA

1. Deming WE. Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Ediciones Díaz de Santos, S.A. Madrid, 1989.
2. Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Salud Publica Mex 1993;35(3):238-247.
3. Donabedian A. La calidad de la Atención Médica. La Prensa Médica Mexicana. México, 1984.
4. Puentes-Rosas E, Ruelas E, Martínez-Monroy T, Garrido-Latorre F. Trato adecuado: respuesta del sistema mexicano de salud a las expectativas no médicas de sus usuarios. Salud Publica Mex 2005;47 suppl 1:S12-S21.
5. Secretaría de Salud. Encuesta Nacional de Evaluación del Desempeño 2002-2003. Disponible en: <http://evaluacion.salud.gob.mx/evaluacion/evaluacion.htm> Acceso el 25 de mayo de 2007.
6. Puentes-Rosas E, Gómez-Dantés O, Garrido-Latorre F. Trato a los usuarios en los servicios públicos de salud en México. Rev Panam Salud Publica. 2006;19(6):394-402.
7. Bronfman-Pertsovsky MN, López-Moreno S, Magis-Rodríguez C, More-Altamirano A, Rutstein S. Atención prenatal en el primer nivel de atención: características de los proveedores que influyen en la satisfacción de las usuarias. Salud Publica Mex 2003;45:445-454.
8. Vicuña Marisol. Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos. Anales de la Facultad de Medicina. Lima Perú. 2002; 63(1):40-50.
9. Ramírez-de-la-Roche O, López-Serrano A, Barragán-Solís A, Arce-Arrieta E. Satisfacción del usuario en una unidad de medicina familiar de una institución de seguridad social de la ciudad de México. Arch Med Fam 2005; 7(1):22-26.
10. Ortiz-Espinoza RM, Muñoz-Juárez S, Torres-Carreño E. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. Rev Esp Salud Pública 2004; 78:527-537.
11. Ortiz-Espinoza RM, Muñoz-Juárez S, Lechuga-Martín del Campo D, Torres-Carreño E. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios. Rev Panam Salud Pública 2003; 13(4):229-238.
12. González-Castillo BI, López-Rojas P, Marín-Cotoñieto IA, Haro-García L, Macías-Rangel A. Satisfacción del usuario de los servicios de salud en el trabajo. Rev Med IMSS 2002; 40(4):301-304.
13. Ramírez-Sánchez TJ, Nájera-Aguilar P, Nigenda-López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Publica Mex 1998; 40:3-12.
14. López-Serrano A, Ramírez-de-la-Roche OF, Arce-Arrieta E, Rivapalacio-Chiang-Sam IL. Evaluación de la calidad de la atención médica del expediente clínico y la satisfacción del usuario en una clínica de medicina familiar de la Ciudad de México. Arch Med Fam 2002; 4(2):56-62.
15. Jiménez-Villegas MC y cols. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica 2003; 11(2):58-65.
16. Lavielle-Sotomayor MP, Cerón-Ruiz M, Tovar-Larrea P, Bustamante-Rojano JJ. Satisfacción con la atención a la salud. La perspective del usuario. Rev Med Inst Mex Seguro Soc 2008; 46(2):129-134.
17. Ellers GM. Improving Patient Satisfaction With Waiting Time. Journal of American College Health 2004, 53(1)41-43.
18. Deroose SF, Pettitt DB. Measuring quality of care and performance from a population health care perspective. Annu. Rev. Public Health 2003, 24:363-84.