

Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018

Pierina Giovanna Rodríguez Gambetta^{1,a}; Alexis Reategui Barrera^{1,a}; Lilian Rosana Pantoja Sánchez*^{1,b}

RESUMEN

Objetivo: Identificar los factores asociados a satisfacción en la atención en salud de los pacientes internados en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) en agosto del 2018.

Materiales y métodos: Estudio transversal realizado mediante encuesta a 149 pacientes del Servicio de Medicina Interna en el HNAL, con muestreo aleatorio simple. Se incluyó pacientes mayores de 18 años; se excluyó a aquellos no orientados en tiempo, persona/lugar o que no hablaban castellano. El instrumento, basado en la encuesta del Ministerio de Salud (Minsa), fue validado por expertos (concordancia: 0,9) y mediante prueba piloto (alfa de Cronbach: 0,8). Se procesaron los datos en Excel, y el análisis estadístico en SPSS v.12. El análisis descriptivo de las variables y su asociación se determinó con ji al cuadrado, prueba exacta de Fisher y regresión logística.

Resultados: Los factores predominantes fueron sexo femenino (50,30 %) y grado de instrucción primaria (35,57 %). La satisfacción por atención fue 84,60 %. El análisis bivariado identificó que satisfacción está asociada con grado de instrucción, trato al usuario, confianza, examen físico completo, información del problema de salud, información fácil de entender, horario de atención, tiempo de espera, comodidad, limpieza, privacidad, capacidad del personal de salud para resolver problemas (médico, enfermera, técnico) y solución del problema de salud ($p < 0,005$). El análisis de regresión logística halló que satisfacción está asociada con trato al usuario ($p = 0,011$; IC:0,03-0,462), examen físico completo ($p = 0,04$; IC: 0,042-0,932) y grado de instrucción ($p = 0,006$; IC:0,264-0,804).

Conclusiones: Los factores asociados con la satisfacción de los pacientes hospitalizados en HNAL fueron trato al usuario, examen físico completo y grado de instrucción. La satisfacción fue alta.

Palabras clave: Satisfacción del Paciente; Hospitalización; Atención a la Salud (Fuente: DeCS BIREME).

Factors associated with healthcare satisfaction among patients admitted to a national hospital in Lima, 2018

ABSTRACT

Objective: To identify the factors associated with healthcare satisfaction among patients admitted to Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) in August 2018.

Materials and methods: A survey-based cross-sectional study conducted with 149 patients admitted to the HNAL Internal Medicine ward and selected by simple random sampling. The study included patients ≥ 18 years and excluded those disoriented to time, place and person, or who did not speak Spanish. An instrument based on a Ministry of Health (MINS) survey was designed and then validated by experts (coefficient of concordance: 0.9) and a pilot test (Cronbach's alpha: 0.8). Data was processed using Excel and analyzed using SPSS Statistics V12. The variables' descriptive analysis and association were performed by chi-square test, Fisher's exact test and logistic regression analysis.

Results: The main factors were female sex (50.30 %) and primary education (35.57 %). Healthcare satisfaction accounted for 84.60 %. The bivariate analysis showed that satisfaction was associated with education level, customer service, trust, complete physical exam, information on health problems, easy-to-understand information, operation hours, waiting time, comfort, cleanliness, privacy, healthcare personnel (doctors, nurses, technicians) problem-solving skills, and solutions to health problems ($p < 0.005$). The logistic regression analysis showed that satisfaction was associated with customer service ($p = 0.011$; CI: 0.03 - 0.462), complete physical exam ($p = 0.04$; CI: 0.042 - 0.932) and education level ($p = 0.06$; CI: 0.264 - 0.804).

1 Universidad de San Martín de Porres, Facultad de Medicina Humana. Lima, Perú.

a Médico cirujano.

b Médico especialista en pediatría, Magister en Gerencia de Servicios de Salud, docente de la USMP.

*Autor corresponsal.

Conclusions: The factors associated with healthcare satisfaction among patients admitted to HNAL were customer service, complete physical exam and education level. The satisfaction level was high.

Keywords: Patient Satisfaction; Hospitalization; Health Care (Public Health) (Source: MeSH NLM).

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario es la base fundamental para evaluar la calidad en el campo de la salud ⁽¹⁾. La satisfacción del paciente es el resultado de su percepción, la cual indica si sus expectativas en el contacto con el personal de salud fueron alcanzadas y debidamente satisfechas ⁽²⁾.

Cuanto mayor sea el nivel de satisfacción del usuario con la institución, mejor será la percepción de una adecuada calidad del servicio brindado ^(2,3). La complejidad del proceso de satisfacción implica cuatro eslabones fundamentales: las variables del usuario-paciente, las del prestador de servicios de salud, el proceso de interrelación entre ambas partes y las condiciones institucionales ⁽³⁾.

A nivel internacional, se describen una serie de factores asociados a la satisfacción del usuario, tales como expectativas personales, comunicación y trato del personal de enfermería, información y atención brindada por el médico ⁽⁴⁾, edad del médico tratante, sexo del personal de salud, nivel de educación del paciente, satisfacción personal del médico tratante con la satisfacción del paciente ⁽⁵⁾, infraestructura del establecimiento de salud, sexo y estado civil del paciente ⁽⁶⁾.

En nuestro país, la información sobre factores asociados a satisfacción en salud es escasa, sobre todo en pacientes hospitalizados, lo cual dificulta la mejora continua en los servicios de hospitalización. Por ello, planteamos determinar los factores asociados a la satisfacción en la atención en salud de los pacientes internados en un hospital público de Lima, cuyos resultados aportarán en la mejora de la calidad de los servicios de hospitalización en el país. Esto constituye un reto para el sector salud.

MATERIALES Y MÉTODOS

Diseño y población de estudio

Estudio observacional, transversal, realizado mediante una encuesta a los pacientes hospitalizados en el HNAL. Esta es una institución de salud pública del nivel III-I, ubicada en el centro de Lima Metropolitana, de referencia nacional, y que atiende a pacientes de un nivel socioeconómico bajo que están afiliados al Seguro Integral de Salud (SIS), el cual es subsidiado por el Estado.

La población estuvo conformada por pacientes internados

en 9 salas de hospitalización del Servicio de Medicina Interna. La muestra se calculó con fórmula para población finita: 241 pacientes constituyen el promedio semanal de hospitalizados; con proporción 0,5 y nivel de confianza del 95 % se obtuvo una muestra de 149 pacientes. El muestreo fue aleatorio simple, y para ello se usó el número de cama y la web de sorteos (www.sorteado2s.com), previo cálculo de muestra, y este resultado fue proporcional para cada pabellón.

Se incluyó a pacientes mayores de 18 años que se encontraban en el día de su alta y que aceptaron participar, para lo cual firmaron el consentimiento informado. Se excluyó aquellos que no se encontraban orientados en tiempo, persona o lugar o que no hablaban el castellano.

Variables y mediciones

La variable principal, denominada satisfacción del usuario hospitalizado, fue medida en escala ordinal de categorías: muy alto, alto, regular, bajo, muy bajo. Se estudió la edad, el sexo, la procedencia, el grado de instrucción del usuario y de sus padres, el seguro de salud (SIS), el motivo de elección del HNAL, la calificación de la atención del médico, enfermera y personal técnico, la satisfacción previa a la hospitalización, el trato al usuario, la confianza, el examen físico completo, el respeto a la privacidad, la información sobre el problema de salud, la información sobre los cuidados en casa, la comodidad, la limpieza, la tarifa, la infraestructura, el horario de atención, la edad y sexo del médico, los estudiantes en el servicio, el acceso a medicamentos y la solución del problema de salud.

Los investigadores realizaron las entrevistas, en forma anónima, en agosto del 2018, previa firma del consentimiento informado. Se usó un instrumento elaborado en base a una encuesta del Ministerio de Salud del Perú (Minsa) ⁽⁷⁾, al cual se incorporó las variables edad, sexo, procedencia, SIS, grado de instrucción del padre y de la madre, elección del hospital, trato al usuario, confianza, examen físico completo, información sobre el problema de salud, información sobre la receta médica, información sobre los cuidados en casa, respeto a creencias religiosas, horario conveniente, comodidad de los ambientes, tarifa y limpieza. Este fue validado por 5 especialistas en gestión en salud (concordancia de 90 %), y mediante piloto, cuya información fue analizada en STATA v.11 y se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,8.

Análisis estadístico

Los datos fueron procesados en Microsoft Excel y analizados en SPSS v.12. Se utilizaron medidas de tendencia central, medidas de dispersión, frecuencias y porcentajes. La determinación de las variables asociadas a satisfacción del usuario (variable dependiente) fue mediante el análisis bivariado con ji al cuadrado y la prueba exacta de Fisher, donde se consideró un nivel de significancia $p < 0,05$, y posteriormente se realizó el análisis multivariado de regresión logística con las variables de trato al usuario, examen físico completo, información del problema de salud, tiempo de espera adecuado, comodidad, privacidad, limpieza y solución del problema de salud.

Consideraciones éticas

El estudio fue revisado y aprobado por el Comité Institucional

de Ética en Investigación de la Universidad de San Martín de Porres y por el Comité de Ética en Investigación del hospital, así como por sus autoridades. Además, se aseguró el anonimato de los participantes mediante la codificación de las encuestas; por último, se cumplió con las normas éticas de la Declaración de Helsinki y las normas de buena práctica clínica.

RESULTADOS

Se encuestó a 149 pacientes. Predominó el sexo femenino, con un 50,30 %; un poco más del 80 % contaba con SIS; un 79,17 %, con algún grado de instrucción, y más del 30 % tenía padres analfabetos (Tabla 1).

Tabla 1. Características sociodemográficas de pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna del HNAL, 2018

Características sociodemográficas	N = 149	
	n	%
Sexo		
Masculino	74	49,70
Femenino	75	50,30
SIS: Sí	120	80,53
No	29	19,47
Grado de instrucción		
Analfabeto	26	17,44
Primaria completa	53	35,57
Secundaria completa	43	28,85
Técnico completo	15	10,06
Superior completo	7	4,69
No sabe/no opina	5	3,35
Grado de instrucción de la madre		
Analfabeto	46	30,87
Primaria completa	35	23,48
Secundaria completa	23	15,43
Técnico superior	1	0,67
Superior completo	5	3,35
No sabe/no opina	39	26,17
Grado de instrucción del padre		
Analfabeto	49	32,88
Primaria completa	31	20,80
Secundaria completa	13	8,72
Técnico superior	3	2,01
Superior completo	10	6,71
No sabe/no opina	43	28,85

Se observó el predominio de adultos mayores con el 82,87 %. La satisfacción del usuario fue de 84,60 %. El análisis de las características sociodemográficas con la satisfacción del usuario estuvo asociado con el grado de instrucción del paciente recategorizado ($p < 0,015$). No se encontró asociación con el sexo, la edad categorizada

($p = 0,745$), SIS ($p = 0,292$) ni el grado de instrucción de los padres. El motivo más frecuente para acudir al hospital fue el traslado de otras instituciones de salud, debido a la capacidad para resolver los problemas de salud en el HNAL (Tabla 2).

Tabla 2. Motivo de elección para acudir al HNAL de pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna, 2018

Motivo de elección del Hospital Nacional Arzobispo Loayza	N = 149	
	n	%
Está más cerca	21	14,09
Es barato	6	4,02
No hay otro establecimiento a dónde acudir	4	2,68
Hay buena atención	34	22,81
Traslado de otro establecimiento	84	56,37

Fuente: Elaboración propia con base a encuestas

No se encontró asociación entre la satisfacción del paciente hospitalizado con respecto a creencias religiosas, infraestructura ($p = 0,9476$), sexo del médico ($p = 0,252$), edad del médico ($p = 0,232$), estudiantes en el servicio ($p = 0,294$), acceso a medicamentos ($p = 0,112$), expectativas previas ($p = 0,169$).

El análisis bivariado identificó que la satisfacción del paciente hospitalizado está asociada con el trato recibido, la confianza, el examen físico completo, la información del problema de salud, la información fácil de entender, el horario de atención, el tiempo de espera, la comodidad, la limpieza, la privacidad y la solución de los problemas de salud ($p < 0,05$) (Tabla 3).

Tabla 3. Factores asociados a la satisfacción de pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna del HNAL, 2018

Factores	Satisfacción con la atención			
	Sí	No	No aplica/no opina	p (valor)*
Trato agradable al usuario	134 (88,93 %)	14 (9,39 %)	1 (0,67 %)	0,000
Confianza brindada	130 (87,24 %)	16 (10,73 %)	1 (0,67 %)	0,000
Examen físico completo	132 (88,59 %)	15 (10,06 %)	2 (1,34 %)	0,018
Horario de atención conveniente	144 (96,64 %)	33 (22,14 %)	2 (1,34 %)	0,018
Tiempo de espera adecuado	100 (67,11 %)	44 (29,53 %)	5 (3,35 %)	0,002
Comodidad del servicio	103 (69,12 %)	44 (29,53 %)	2 (1,34 %)	0,018
Tarifas a su alcance	64 (42,95 %)	53 (35,57 %)	32 (21,47 %)	0,187
Limpieza del servicio	133 (89,26 %)	13 (8,72 %)	3 (2,01 %)	0,025
Respeto a la privacidad	131 (87,91 %)	16 (10,73 %)	1 (0,67 %)	0,001
Solución del problema de salud	117 (78,52 %)	30 (20,13 %)	2 (1,34 %)	0,015
Información sobre el problema de salud	120 (80,53 %)	24 (16,10 %)	5 (3,35 %)	0,034
Información entendible	118 (79,19 %)	27 (18,12 %)	4 (2,68 %)	0,003
Información brindada sobre la receta	92 (61,74 %)	47 (31,54 %)	10 (6,71 %)	0,245
Explicación de los cuidados en casa	103 (69,12 %)	25 (16,77 %)	21 (14,09 %)	0,292

*Ji al cuadrado

Fuente: Elaboración propia con base a encuestas

Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018

La atención brindada por el médico fue la que obtuvo mayor frecuencia de calificación excelente (55,70 %), seguida del personal de enfermería (34,22 %). Se observó que el nivel

de satisfacción está asociado con la atención del personal de salud ($p < 0,05$) (Tabla 4).

Tabla 4. Nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados con el personal de salud del Servicio de Medicina Interna del HNAL, 2018

Proveedores de salud	Nivel de satisfacción					p (valor)
	Excelente	Aceptable	Regular	Malo	Pésimo	
Médico	83 (55,70)	83 (55,70)	14 (9,39)	2 (1,34)	2 (1,34)	0,019
Enfermera	51 (34,22)	51 (34,22)	37 (24,83)	4 (2,68)	1 (0,67)	0,000
Técnico	47 (31,54)	47 (31,54)	36 (24,16)	4 (2,68)	6 (4,02)	0,001

Fuente: Elaboración propia con base a encuestas

El análisis de regresión logística encontró que el nivel de satisfacción está asociado con el trato al usuario ($p = 0,011$), el examen físico completo ($p = 0,04$) y el grado de instrucción ($p = 0,006$) (Tabla 5).

Tabla 5. Regresión logística, factores asociados a la satisfacción de pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna del HNAL, 2018

	Crudo Valor p	Modelo ajustado OR (95 % CI)	Valor p
Grado de instrucción	0,05	0,461 (0,264-0,804)	0,006
Trato al usuario	0,000	0,036 (0,003-0,462)	0,011
Examen físico completo	0,018	0,198 (0,042-0,932)	0,040
Información del problema de salud	0,034	1,162 (0,149-9,071)	0,886
Información fácil de entender	0,003	0,887 (0,161-4,884)	0,890
Horario de atención adecuado	0,018	0,438 (0,131-1,461)	0,179
Tiempo de espera adecuado	0,002	0,698 (0,227-2,145)	0,530
Comodidad	0,018	0,547 (0,178-1,683)	0,292
Limpieza	0,025	0,213 (0,042-1,075)	0,061
Respeto a la privacidad	0,001	0,496 (0,092-2,675)	0,415
Solución del problema de salud	0,015	0,452 (0,116-1,758)	0,252

Fuente: Elaboración propia con base a encuestas

DISCUSIÓN

Las variables halladas indican que la satisfacción de los pacientes hospitalizados está asociada con el trato al usuario, el examen físico completo y el grado de instrucción ($p < 0,005$), lo cual coincide con un estudio realizado en el Hospital Militar en Lima-Perú, donde las variables predominantes fueron el trato y el grado de instrucción⁽⁸⁾; y en Cuzco, en el Hospital Antonio Lorena⁽⁹⁾, donde la satisfacción de los pacientes hospitalizados estuvo relacionado, principalmente, con el equipo de salud^(8,9). Otro estudio, en México, señala que el trato adecuado es un factor determinante de la satisfacción

del usuario⁽¹⁰⁾, a diferencia de un estudio en Túnez, en el que la intimidad y la calidad de la información están asociadas a la satisfacción⁽¹¹⁾. Parra, en España, también encuentra que el trato está asociado con la satisfacción del paciente, así como con el grado de instrucción del paciente, donde un mayor grado de instrucción está relacionado con menor satisfacción ($p = 0,01$)⁽¹²⁾. Hernández-Vásquez, en Perú, en un estudio poblacional nacional, también señala la asociación de satisfacción del usuario con el nivel de educación⁽¹³⁾. Los resultados similares podrían explicarse porque la población peruana tiene rasgos culturales similares a España y México.

No se encontró asociación entre satisfacción y factores sociodemográficos, como tener el SIS, probablemente porque la población del Perú da por hecho el aseguramiento de la atención de su salud a más de una década de la promulgación de la “Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud, que define la atención de salud con calidad, oportunidad” en la población del país ⁽¹⁴⁾, pese a que casi el 20 % de los participantes no contaban con dicho seguro.

El análisis bivariado identificó que el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados está asociado con la atención del personal de salud médico, de enfermería y personal técnico, con el examen físico completo, la privacidad, la limpieza, la comodidad y la solución del problema de salud que motivó la hospitalización. Estos resultados son similares al estudio en la red de sanidad pública de la región de Murcia en España, donde las variables asociadas a la predicción de la satisfacción de los pacientes fueron el trato del personal médico ($p = 0,041$), el profesionalismo del personal de enfermería ($p = 0,010$) y del celador ($p = 0,022$), la limpieza, el confort ($p < 0,005$) y la percepción de un tratamiento adecuado ($p = 0,028$) ⁽¹²⁾. Sin embargo, es necesario señalar que el análisis de regresión logística de nuestro estudio solo encontró asociación con el trato al usuario, el examen físico completo y el grado de instrucción.

La solución del problema de salud alcanzó una frecuencia alta (78,52 %), pero no se halló asociada a satisfacción del paciente hospitalizado, a diferencia de Romero, en Cuzco-Perú, que señala la “recuperación de la salud del paciente como el elemento que más se relaciona con la satisfacción global del usuario” ⁽¹⁵⁾. Este resultado llama la atención, pues se afirma “que el grado de satisfacción se relaciona con la efectividad de la atención médica, ya que los pacientes con bajo grado de satisfacción regresan menos a sus controles, tienen menor adherencia a sus tratamientos y presentan pobres resultados en salud” ⁽¹⁶⁾.

Un estudio en México detectó una relación cercana entre la ausencia de comunicación y la falta de información brindada durante el proceso de atención a pacientes hospitalizados, que se considera uno de los principales motivos de percepción de trato inadecuado ⁽¹⁷⁾. En nuestro estudio se encontró que el 80,53 % de los pacientes refiere haber recibido información sobre su enfermedad, y el 79,19 % afirmó haberla entendido; sin embargo, la satisfacción del paciente hospitalizado no estuvo asociado con esta variable, ni tampoco con el sexo y la edad del médico, lo cual es similar a otros estudios realizados en Lima, donde se halló que el sexo del médico no es un factor que se asocia a la satisfacción del usuario de salud ⁽¹⁸⁾.

En un estudio que se realizó en Chile en pacientes ambulatorios (75 %) y hospitalizados (25 %), la satisfacción del usuario está asociada a la infraestructura y al tiempo de espera ⁽¹⁹⁾, a diferencia de este estudio, en el cual

para ninguna de estas variables se halló asociación. Hay que considerar que en nuestro estudio la población estuvo conformada al 100 % por pacientes hospitalizados, lo cual muestra la diferencia que existe en la valoración de las variables de satisfacción entre la población de consulta externa y la hospitalizada.

La satisfacción del usuario hospitalizado en Medicina Interna fue del 84,60 %, que es similar a estudios en Cusco (87 %) ⁽¹⁵⁾ y en Lima, que se llevaron a cabo en el HNAL, pero en cirugía, con satisfacción global de 85,70 % ⁽²⁰⁾. Esto difiere de los estudios en Cusco y Apurímac, Perú, en los que la satisfacción de los usuarios hospitalizados fue de 25 % y 40 %, respectivamente ^(9,21). Dichas cifras se explican probablemente por el hecho de que en Lima la atención de salud es especializada y resuelve, en la mayoría de los casos, los problemas de salud de los pacientes hospitalizados, a diferencia de lo que sucede en varias de las regiones del país, debido al centralismo que aún predomina en el país; además, los estudios mencionados abarcaron cirugía, ginecología y obstetricia, pediatría y medicina. Lo hallado difiere también con un estudio en España, que reporta 52,20 % de satisfacción promedio ⁽²²⁾. Se conoce que los “pacientes satisfechos participan activamente en el monitoreo de sus resultados por la atención médica recibida, la finalización de los tratamientos y la reducción de sus reingresos hospitalarios, lo cual evita los costos asociados” ^(23,24); por consiguiente, la importancia de lograr pacientes satisfechos con su atención.

Una limitación del estudio es que solo se incluyó a una población hispanohablante debido a que ninguno de los investigadores habla quechua, idioma materno de buena parte de nuestra población, por lo que los resultados solo se limitan a una población hospitalaria específica; además, no se tomó en cuenta la variable tiempo de hospitalización, la cual pudo haber incidido en la satisfacción del usuario. Se recomienda realizar estudios que incluyan a todos los usuarios y en diferentes centros hospitalarios, con otro diseño y mayor muestra que permitan estudiar mejor la asociación de las variables con la satisfacción de la población usuaria.

En conclusión, los factores asociados a la satisfacción de los pacientes hospitalizados fueron trato al usuario, examen físico completo y grado de instrucción. No se encontró ninguna asociación con las expectativas ni con la solución del problema de salud. Estos resultados proporcionan una base para mejorar la calidad de atención del centro hospitalario, que constituye un reto del sector salud en el país.

Contribuciones de los autores: PR y AR diseñaron el estudio, gestionaron los permisos, realizaron la recolección de datos y su respectivo análisis, redactaron el borrador del manuscrito y su versión final. LRPS diseñó el estudio,

analizó los datos, redactó el artículo y presentó la redacción final del manuscrito. Todos los autores aprobaron la versión final y asumieron la responsabilidad de los contenidos del artículo.

Fuentes de financiamiento: Este artículo ha sido financiado por los autores.

Conflicto de intereses: Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.


REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Seclén-Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. *An Fac Med.* 2005; 66(2): 127-40.
2. Gattinara BC, Ibacache J, Puente CT, Giaconi J, Caprara A. Percepción de la comunidad acerca de la calidad de los servicios de salud públicos en los distritos Norte e Ichilo, Bolivia. *Cad Saúde Públ.* 1995; 11(3): 425-38.
3. Donavedian A. Selección de sus principales artículos publicados en "Calidad Asistencial". *Rev Calid Asist.* 2001; 16(Supl. 1).
4. Castillo L, Dougnac A, Vicente I, Muñoz V, Rojas V. Los predictores de satisfacción de pacientes en un centro hospitalario universitario. *Rev Méd Chile.* 2007; 135(6): 696-701.
5. Haas JS, Cook EF, Puopolo AL, Burstin HR, Cleary PD, Brennan TA. Is the professional satisfaction of general internists associated with patient satisfaction? *J Gen Intern Med.* 2000; 15(2): 122-8.
6. Thi PLN, Briancon S, Empereur F, Guillermin F. Factors determining inpatient satisfaction with care. *Soc Sci Med.* 2002; 54(4): 493-504.
7. Ministerio de Salud. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud, 2002 [Internet]. Lima: Minsa; 2002. Disponible en: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/bib_satisfaccion.htm
8. Medina-Lezama M, Esquicha-Medina A. Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima. *Rev Enferm Herediana.* 2013; 6(2): 96-106.
9. Castro-Prieto MR, Villagarcía-Zecereda H, Saco-Méndez S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena, mayo-agosto 2003. *SITUA.* 2003; XXIII.
10. Gogea-scochea-Trejo MC, Pavón-León P, Blázquez-Morales MSL, Blázquez-Domínguez CR, Rabatte-Suárez I. Satisfacción y trato al usuario en un hospital universitario. *Rev Med UV.* 2009; 9(1): 5-10.
11. Zemni I, Safer M, Khelil M, Kacem M, Zoghliami C, Abdelaziz AB. Patient satisfaction in a tertiary care center (Tunisia, 2015-2016). *Tunis Med.* 2018; 96(10-11): 737-45.
12. Parra PH, Alegría RMB, Castillo AM, Montestinos MDH, Cebrián RG, Urrea JEC. Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios. *Gac Sanit.* 2012; 26(2): 159-65.
13. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Perú Med Exp Salud Pública.* 2019; 36(4): 620-8.
14. Ministerio de Salud. Aseguramiento Universal en Salud - AUS [Internet]. Lima: Minsa; 2010. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4478.pdf>
15. Romero A, Mabel C, Aparicio AMP, Cevallos CM, Méndez SC. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Nacional Sur Este EsSalud Cusco - noviembre diciembre 2000. *SITUA.* 2001; 9(17): 18-26.
16. Fitzpatrick R. The assessment of patient satisfaction. In: *Assessment and evaluation of health and medical care: a methods text.* London: Open University Press; 1997.
17. Herrera-Kiengelher L, Villamil-Álvarez M, Pelcastre-Villafuerte B, Cano-Valle F, López-Cervantes M. Relación del personal de salud con los pacientes en la Ciudad de México. *México. Rev Saúde Pública.* 2009; 43(4): 589-94.
18. Ramos-Rodríguez C. Percepción de las relaciones médico-paciente, por parte de los usuarios externos de un departamento de medicina. *An Fac Med.* 2008; 69(1): 12-6.
19. Riveros SJ, Berne MC. Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. *Rev Méd Chile.* 2007; 135: 862-70.
20. Aduato-Quispe GK. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Arzobispo Loayza octubre-diciembre 2017 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal. Facultad de Medicina; 2018.
21. Sihuín-Tapia EY, Gómez-Quispe OE, Ibáñez-Quispe V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. *Rev Perú Med Exp Salud Pública.* 2015; 32(2): 299-30.
22. Gómez-Payo S, Río-Moro O, Manrique-García A, Rodríguez-Martín MC, Fernández-Pardo MJ. Satisfacción del usuario en el Hospital Geriátrico Virgen del Valle de Toledo. *Rev Calid Asist.* 2012; 27(2): 78-84
23. Sullivan EE, Ellner A. Strong patient-provider relationships drive healthier outcomes. *Harvard Business Rev.* 2015.
24. Barrios-Ipenza F, Calvo-Mora A, Criado-García F, Curioso WH. Quality evaluation of health services using the Kano model in two hospitals in Peru. *Int J Environ Res Public Health.* 2021; 18: 6159.




Correspondencia:

Pierina Giovanna Rodríguez Gambetta
Dirección: Calle Monte Abeto 325, Santiago de Surco.
Lima-Perú.
Teléfono: +51 947570786
Correo electrónico: rospe2005@yahoo.es

Recibido: 24 de marzo de 2022
Evaluado: 12 de abril de 2022
Aprobado: 15 de mayo de 2022

© La revista. Publicado por la Universidad de San Martín de Porres, Perú.
 Licencia de Creative Commons. Artículo en acceso abierto bajo términos de Licencia Creative Commons. Atribución 4.0 Internacional. (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

ORCID iDs

Pierina Giovanna Rodríguez Gambetta  <https://orcid.org/0000-0002-6660-059X>
Alexis Reategui Barrera  <https://orcid.org/0000-0002-9791-0662>
Liliana Rosana Pantoja Sánchez  <https://orcid.org/0000-0003-2348-1057>