

CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD “SAN GABRIEL”, DE LA PROVINCIA DEL CARCHI 2015.

QUALITY OF CARE IN THE VIEW OF USERS OF HEALTH CENTER "SAN GABRIEL", THE PROVINCE OF CARCHI 2015.

Emily Patricia Cadena Mafla

Johnny Esteban Rosero Aguilar

Universidad Técnica del Norte

RESUMEN

La presente investigación se realizó en el Centro de Salud “San Gabriel”, de la ciudad San Gabriel, Provincia del Carchi, con la finalidad de determinar la percepción de los usuarios que acuden a esta institución. La calidad de atención en Salud es una de las mayores preocupaciones de quienes tienen la responsabilidad de la prestación de los servicios de salud y una necesidad de quienes acuden a este Centro de Salud. Se utilizó un diseño descriptivo, no experimental, de corte transversal con enfoque cuali-cuantitativo, para la recolección de información se utilizó una encuesta conformada por 22 ítems, con escalas validadas de Likert. Se trabajó con una muestra compuesta de 369 encuestas que se distribuyó en todos los servicios que conforma el Centro de Salud, las dimensiones de análisis son las Competencia Profesional, Eficiencia, Eficacia, Empatía, Comunicación, Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención. Entre los principales resultados se tiene relación a la Competencia, Eficiencia, Eficacia, Empatía, Comunicación, Satisfacción de Usuario, Calidad de Atención. En conclusión, con los resultados obtenidos proyecta un grado de satisfacción aceptable que reciben por parte de esta Institución, la mejora continua de la calidad no se basa únicamente en la infraestructura o productos que tiene el Centro de Salud sino en la adecuación de éstos a las necesidades del usuario, es decir, el trato adecuado y el tiempo de espera para así satisfacer en su totalidad las perspectivas del usuario.

Palabras claves: calidad de atención en salud, percepción de los usuarios, satisfacción de la calidad de atención en salud.

ABSTRACT

This research was developed at “San Gabriel” Health Center, from San Gabriel, Carchi Province in order to determine the users perception who come to this Institution. The quality health care is a principal concern of who has responsibility for providing health services and a need who come to this Health Center. A descriptive design, non-experimental, cross-sectional was used with qualitative and quantitative approach, to the data collection the survey was comprised of 22 items with validated Likert scale. We worked with a sample composed of 369 surveys that were distributed in all the services that make up the Health Center, the dimensions of analysis are Professional Competence, efficiency, effectiveness, empathy, communication, user satisfaction and quality of care. The main results is related to the competence, efficiency, effectiveness, empathy, communication, user satisfaction and quality of care. In conclusion, the results projected an acceptable degree of satisfaction that receive from this institution, the continuous quality improvement is not based only on the infrastructure or products that have the Health Center, if only in the adapting them to the user needs, it means the right treatment and the waiting time to fully satisfy the users perspectives.

Keywords: health care quality, perception of users, satisfaction quality health care.

OBJETIVO

Evaluar la calidad de atención de salud según la percepción de los usuarios del Centro de Salud San Gabriel.

INTRODUCCIÓN

El interés del presente estudio se forma por la creciente necesidad de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a esta institución prestadora de los servicios de salud. La calidad en salud está en su apogeo ya que hoy se reconoce su importancia a través de los sistemas de salud de todo el mundo, implementando diversas formas de control de calidad en salud.

La calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios. En la actualidad existen un gran número de definiciones dadas por estudiosos en el tema, una de ellas es según la Sociedad Americana para el Control de Calidad (ASQC): “Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente”. (Salazar, 2011)

Desde la perspectiva de la equidad y la eficacia se deben realizar estudios de los procesos y resultados del quehacer en la atención integral de la salud, en forma sistemática y sistémica. Estas dimensiones están siendo cada vez más relevantes a nivel nacional según la formulación y evaluación de políticas, en nuestro país una de las prioridades de la atención en salud es la calidad que se brinda en cada una de la institución de salud, como un derecho ciudadano que es el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios.

En los escenarios de la prestación de servicios de salud el usuario es el personaje principal a quien se debe atender con calidad, oportunidad y eficiencia, para satisfacer sus expectativas y necesidades, él es quien determina el nivel de excelencia de una organización. Para el usuario la calidad depende principalmente de la interacción con el personal de salud, de caracteres tales como el tiempo de espera, el trato del personal con el usuario, la privacidad, la accesibilidad de la atención y que obtengan el servicio que ellos requieran según las necesidades.

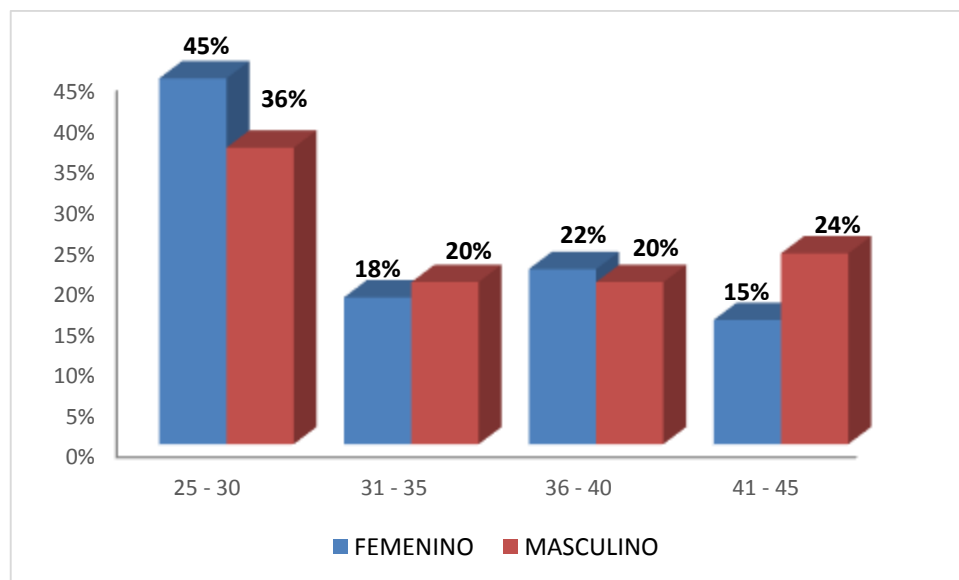
La satisfacción de los usuarios no solo depende de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. La perspectiva del usuario es muy significativa porque es más probable que los usuarios satisfechos cumplan con el tratamiento y sigan utilizando las unidades prestadoras de servicios de salud, es por este motivo que, con respecto a todas las demás dimensiones de calidad, la satisfacción del usuario afecta la salud y el bienestar de la sociedad.

MATERIAL Y MÉTODOS

La presente investigación fue de diseño descriptivo, transversal, cuali-cuantitativo, no experimental, de campo. En el estudio se incluyeron a 369 usuarios del Centro de Salud “San Gabriel” de la ciudad de San Gabriel. Se aplica encuesta con escalas de Likert validada, para con los datos recolectados realizar el análisis en la base de datos del programa Excel.

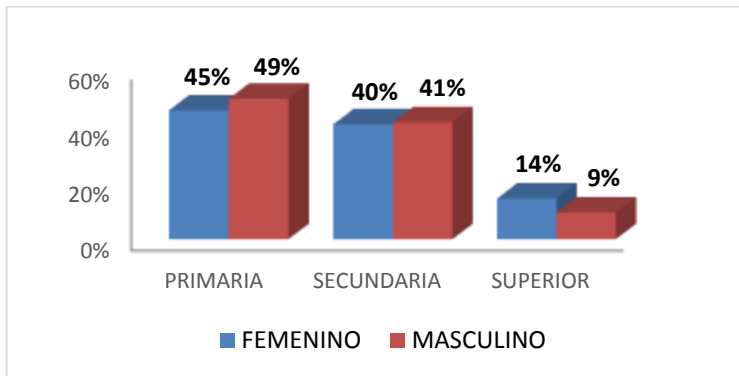
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Clasificación de usuarios atendidos en El Centro De Salud “San Gabriel” según su Edad y Género



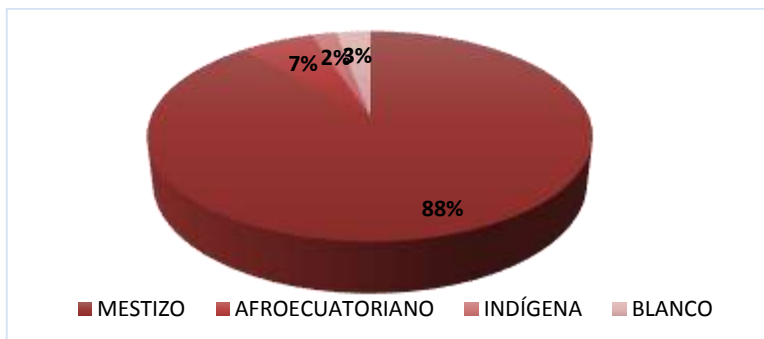
El mayor número de usuarios que asisten a la atención del Centro de Salud “San Gabriel” tienen una edad de 25 a 30 años en un porcentaje de (45% - Femenino) y (36% - Masculino). Con mayor prevalencia de usuarios son de género femenino, ya que las mujeres hoy en día son las encargadas del hogar y del bienestar de los miembros de su familia. (Jorge, 2012)

Clasificación de usuarios atendidos en el Centro de Salud “San Gabriel” según el nivel de Instrucción y Género



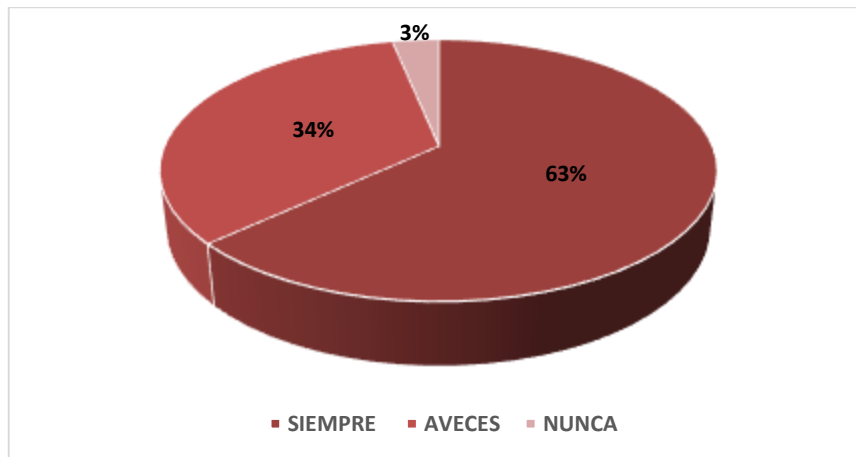
El mayor número de usuarios del Centro de Salud “San Gabriel” tienen un nivel de instrucción primaria con un porcentaje de (45% - Femenino) y (49% - Masculino) ya que a nivel nacional se ha logrado erradicar el analfabetismo en la población, especialmente la provincia del Carchi ha alcanzado el 6.2% de analfabetismo según los resultados del Censo 2010 – INEC.

Usuarios atendidos en el Centro de Salud “San Gabriel” según la Etnia



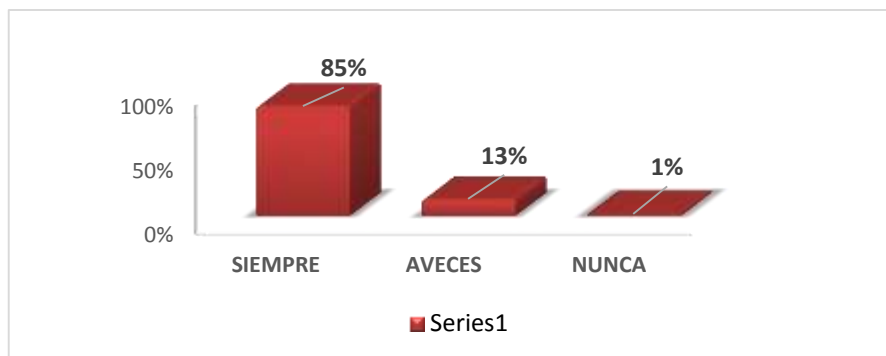
Según el sector donde se encuentra ubicado el Centro de Salud “San Gabriel”, en el gráfico se observa que el mayor número de usuarios atendidos son Mestizos con un porcentaje de 88% y un mínimo porcentaje del 2% que pertenece a usuarios de Etnia Indígena. De acuerdo a los datos del INEC 2010, la mayoría de la población Ecuatoriana de autodefinió como Mestiza (71.9%), en la Provincia del Carchi sucede lo mismo, la mayoría son mestizos (86.9%) conforme a los datos obtenidos de este estudio. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos , 2010)

¿El Personal De Salud le atiende a la hora que tiene la Cita Médica?



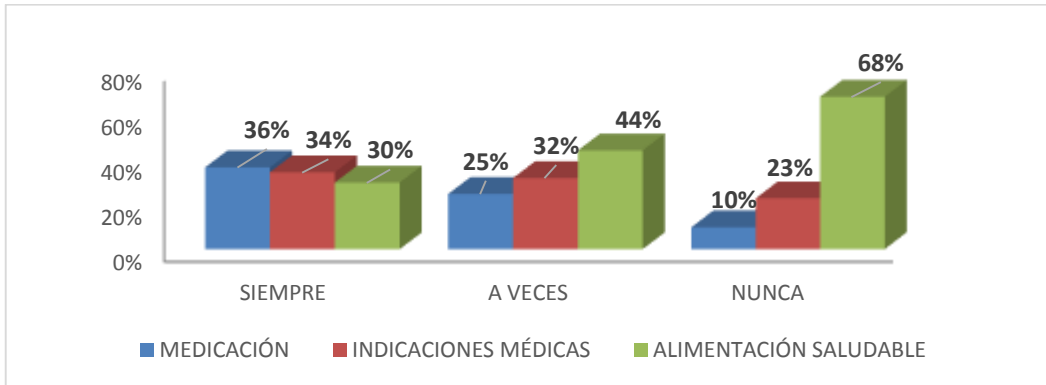
Los usuarios indican que en el Centro de Salud se los atiende siempre a la hora de la cita médica con un porcentaje de 63%; un mínimo porcentaje de 3% indican que nunca. El sistema de atención previa cita ha disminuido la hora de espera, ya que existe el agendamiento del call center (171) lo que se establece un horario para cada una de las atenciones médicas diarias. (Tirira & Valencia, 2010)

¿Cuándo el Personal de Enfermería va a realizar un procedimiento respeta su privacidad?



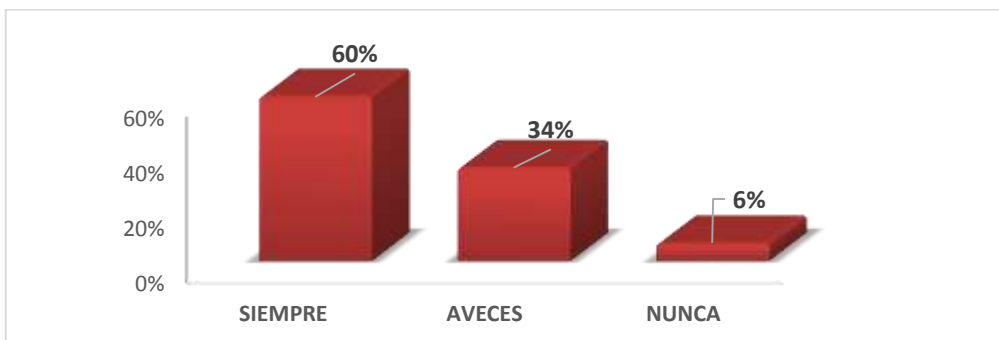
El mayor porcentaje (85%) de los usuarios indican que SIEMPRE el personal de salud respeta su privacidad en cualquier procedimiento que realizan y un mínimo porcentaje (1%) responde al indicador NUNCA. La privacidad es un derecho de los pacientes que refiere al ámbito restringido de información, que administra todo sujeto respecto de su vida personal, La intimidad del paciente se basa, esencialmente, en la confidencialidad acerca de ciertos aspectos de su vida que no desean que se hagan públicos que su pudor no se vea afectado, sin su autorización. (Frías & Saldivia, 2004)

¿En el área de post-consulta le explica claramente cómo debe tomar la medicación, indicaciones médicas y alimentación saludable?



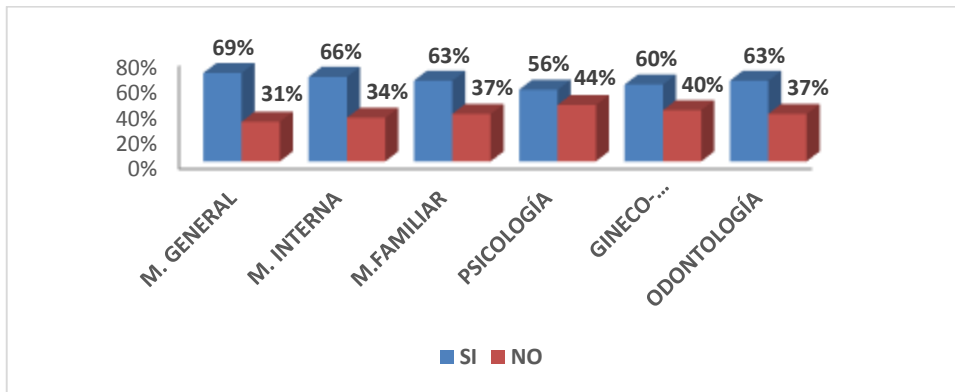
Se observa en el gráfico que a el 36% menciona que SIEMPRE se le ha informado sobre la forma de tomar la medicación en el hogar. El 34% de usuarios responden al indicador SIEMPRE le reforzado las indicaciones del médico después de la consulta. El mayor porcentaje 68% de usuarios afirman que NUNCA se le ha informado sobre alimentación saludable y un 30% afirma que SIEMPRE han recibido información en el servicio de Post-consulta. Existiendo el derecho a la información de todos los pacientes en la Ley Orgánica de Salud que ha de cumplir todo profesional sanitario. (García, 2009)

¿Cuándo usted ha tenido dudas sobre su enfermedad, el Personal de Salud las ha resuelto?



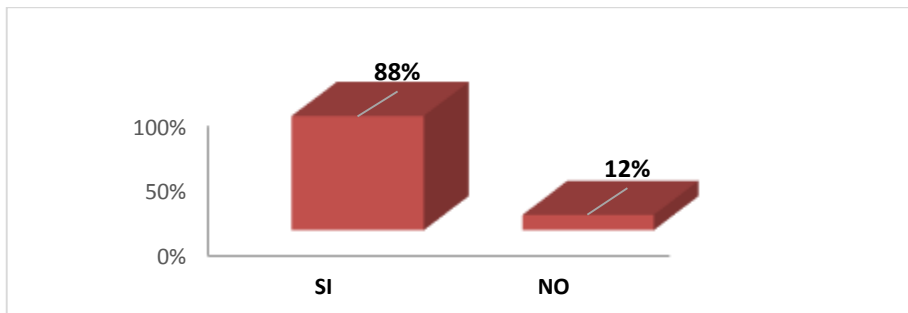
Los usuarios consideran que el personal de salud resuelve sus dudas y dan solución a ellos En un 60%, mientras el 34% considera que muy pocas veces, y el 6% aseguran que no resuelven sus dudas. En la Ley Orgánica de Salud reconoce el derecho de información de todos los pacientes a que, antes y las diversas etapas de atención reciban la información concernientes al diagnóstico de su estado de salud, al pronóstico, al tratamiento existente. (Ministerio de Salud Pública, 2006)

¿El Personal de Enfermería se presentó ante usted por su nombre al momento de atenderle?



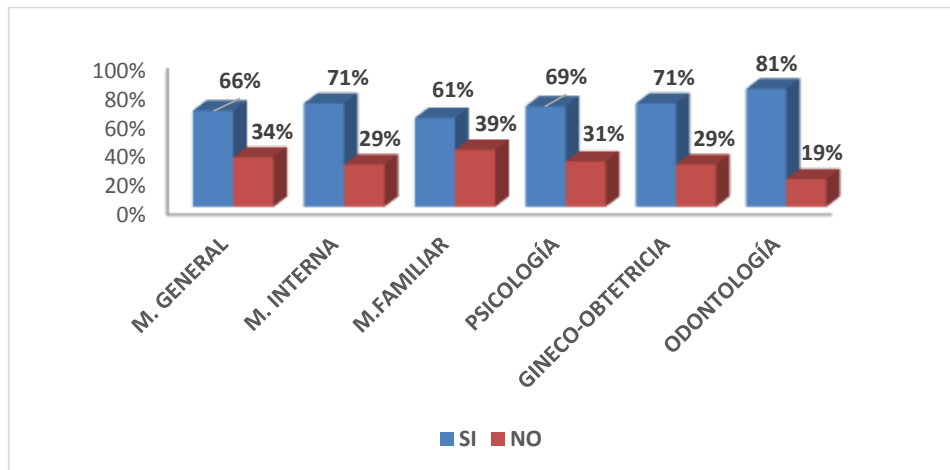
En relación a la identificación del personal de Enfermería al momento de atenderle, el 69% de los usuarios del servicio de Medicina General, indican que el Personal de Salud SI se presentó ante ellos al momento de atenderle, el 31% manifestó que NO. Según María Rodríguez Asistente de Psicología Médica, menciona que el personal de Enfermería ejecuta muchas acciones con los pacientes, su formación le permite enfrentar con empatía y responsabilidad profesional, lo cual ayude al mejoramiento del estado de salud del mismo. (Maria, 2008)

¿El Personal de Salud le brinda confianza al momento de atenderle?



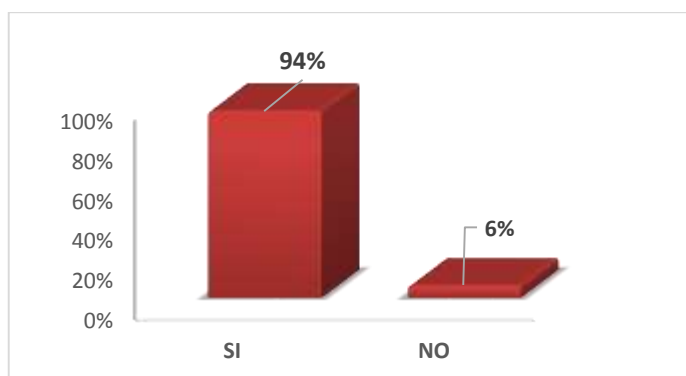
Con relación a la confianza que el personal de salud brinda al usuario, el 88% de los usuarios mencionan que SI perciben confianza al momento de ser atendidos y el 12% indica que NO. Ya que la confianza es el pilar fundamental para el usuario dentro del establecimiento de salud, además el paciente pone su vida en las manos del profesional para ser atendido con calidad y una mayor satisfacción. (Kiengelher, Alvarez, Villafuerte, Valle, & Cervantes, 2009)

¿Conoce el nombre del Profesional Médico que le atendió?



En relación al nombre del Profesional Médico que le atendió, el 81% de los usuarios del servicio de Odontología indican conocer al profesional Médico y el 19% indica que NO. Lo cual afecta la confiabilidad y seguridad del usuario durante la atención y no permite cumplir en su totalidad con las expectativas del paciente, ya que es un elemento que se lo considera fundamental para poder establecer una relación de empatía en la prestación del servicio, la identificación del personal de salud que brinda la atención, en el primer momento de contacto con los usuarios. (Hospital Universitario del Valle, 2010)

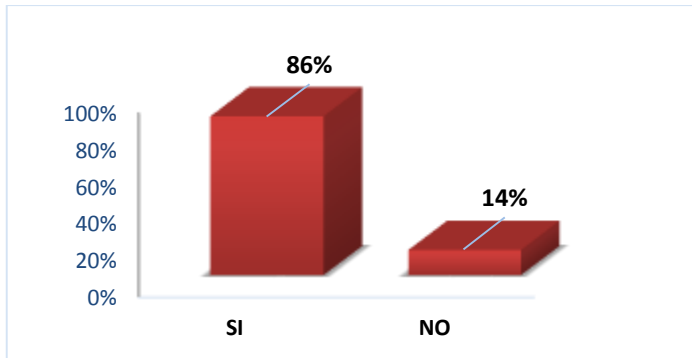
¿El Personal de Salud le llama por su nombre y apellido?



Con relación a llamar al paciente por su nombre, el 94% afirma que el personal de salud si le llama por su nombre y apellido para la atención, mientras que el 6% mencionan que no. Los resultados reflejan que el personal de salud que trabaja en este establecimiento brinda una atención integral al tratar a las personas con respeto y cordialidad llamando por el nombre y apellido a los usuarios, frente a la atención que va a recibir, además es una de las acciones básicas en los establecimientos de salud para

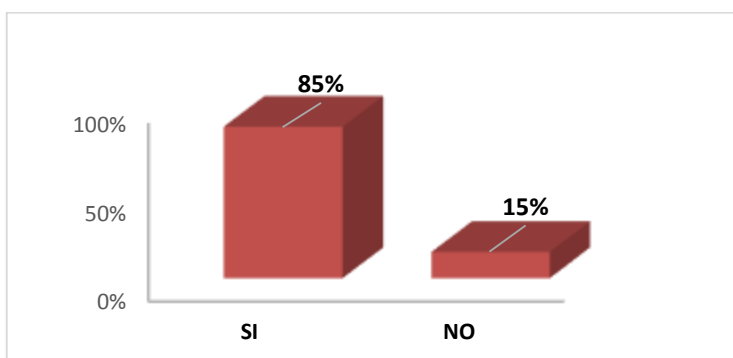
evitar que ocurran eventos adversos al no identificar al paciente. La identificación del usuario es uno de los estándares de calidad que permite la acreditación de los establecimientos de salud en Ecuador. (Ministerio de Salud Pública, 2015)

¿La información que le da el Médico sobre su enfermedad es clara?



De acuerdo con la información que el Médico le brinda sobre su enfermedad al paciente, la mayoría de los usuarios (86%) mencionan que el médico es claro al momento de atenderle, un (14%) manifiesta que durante y aún después de la atención el usuario tiene dudas que no han sido claras sobre su enfermedad. Ya que una de las funciones que el profesional médico debe cumplir durante su labor es informar en palabras comprensibles al usuario sobre el estado de su enfermedad, además, el profesional de enfermería también está capacitado para complementar cualquier duda que el paciente tenga después de la consulta con el médico con palabras más sencillas y claras para que el usuario entienda, brindando consejos para prevención o control de la enfermedad. (Changuan, 2013)

¿La calidad de atención brindada por el Personal de Salud es adecuada?

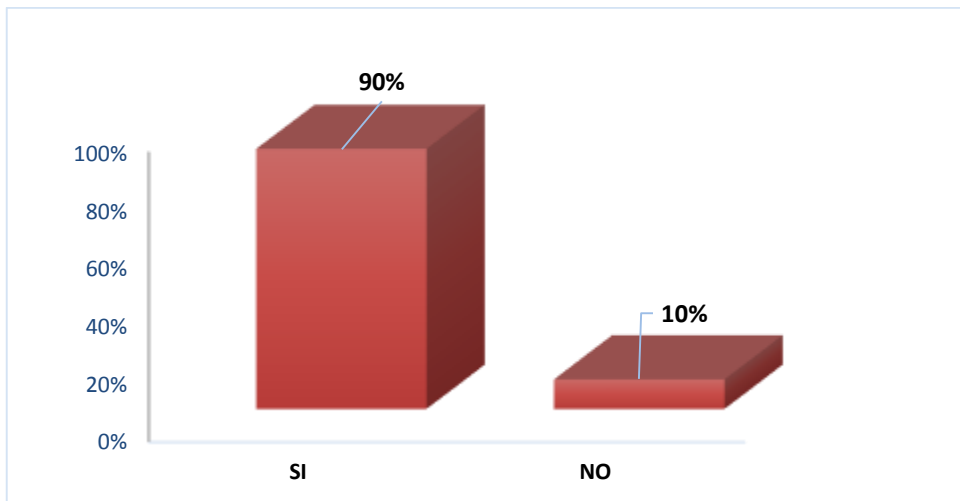


Con relación a la calidad de atención que el personal de salud brinda, el 85% de los usuarios responden que SI es adecuada la atención que reciben, mientras que el 15%

menciona que NO. Esta va relacionado con los valores que se debe emplear durante la atención a los usuarios dentro de los establecimientos de salud, ya que esto se ha convertido en un factor decisivo para el éxito de la satisfacción de los usuarios. (Pezoa, 2013)

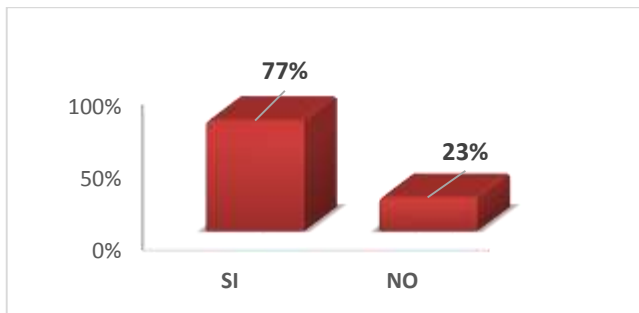
La Ley Orgánica de Salud en Capítulo II, Artículo 2 menciona que todo paciente que acude a una institución de salud tiene DERECHO A UNA ATENCION DIGNA, a ser atendido oportunamente en el centro de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano y ser tratado con respeto, esmero y cortesía. (Ministerio de Salud Pública, 2006)

¿La información que recibe del personal de estadística sobre su cita médica es clara?



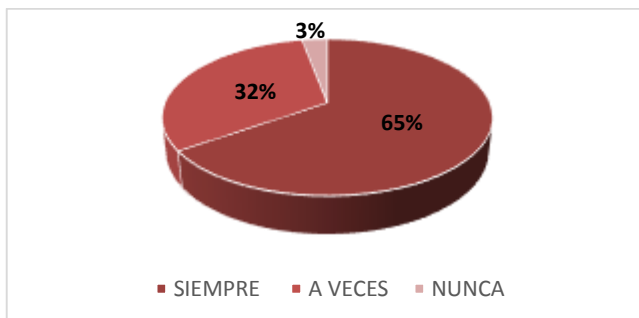
De acuerdo con la información que el personal de estadística proporciona al usuario sobre su cita, el 90% de los usuarios manifiestan que SI es clara la información, mientras el 10% responde al indicador que NO. La interrelación que existe entre el personal de estadística del Centro de Salud “San Gabriel” y del agendamiento del call center (171) se considera aceptable. Ya que el Ministerio de Salud Pública ha optado por establecer este sistema gratuito de comunicación para obtener un turno con mayor facilidad y accesibilidad a los Establecimientos de Salud Pública, garantizando orden y satisfacción al usuario en el atención médica. (Ministerio de Salud Publica, 2013)

¿Considera que el tiempo que dura la atención médica es el apropiado?



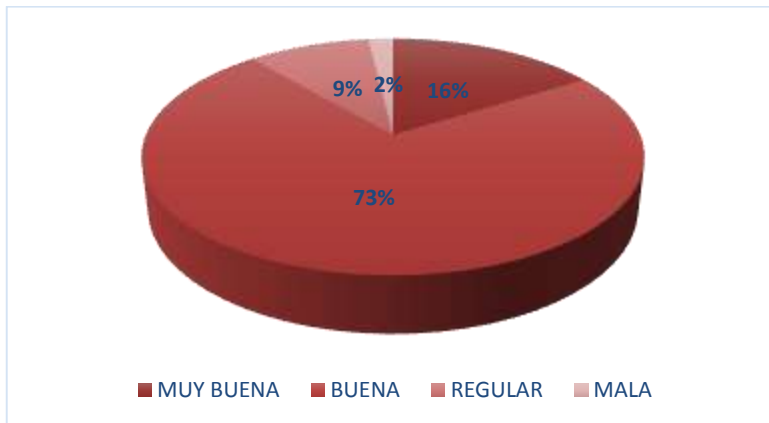
En relación al tiempo que dura la cita médica, el 77% de los usuarios considera que el tiempo que dura la cita médica es el apropiado, mientras que el 23% considera que no. De acuerdo con el agendamiento del call center (171), El Ministerio de Salud Pública ha establecido un tiempo que se considera el apropiado para dar atención médica (20 minutos) para cada uno de los usuarios así se brinda una atención de manera equitativa. (Ministerio de Salud Publica, 2013)

Descuerdo a los parámetros escritos anteriormente, Usted percibe satisfacción al momento de ser atendido por el Personal de esta Institución.



Con relación a la satisfacción al ser atendidos en el Centro de Salud “San Gabriel” el 65% indican que después de la atención SIEMPRE se sienten satisfechos; El 32% indica que A VECES se siente satisfecho por la atención recibida y el 3% afirma que NUNCA percibe satisfacción al momento de ser atendido. Si un usuario se siente satisfecho, por lo general, vuelve a la unidad de salud. Por tanto, esta unidad de salud obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de que los usuarios acudan con frecuencia a la atención. Tirira Gloria y Valencia Fernanda realizaron un estudio sobre la Satisfacción de los usuarios en el año 2010 en el Hospital Básico San Gabriel, lo cual el 49% indican que se encuentran muy satisfechos al ser atendidos. Lo cual se puede observar que en el estudio que se realizó se encontró un mayor porcentaje de satisfacción. (Tirira & Valencia, 2010)

¿Cómo usted calificaría la Calidad de Atención prestada por parte de esta Institución?



En relación a la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención, el 73% de los usuarios califican a la calidad de atención recibida como MUY BUENA, el 2% califica como MALA. Ya que una de las estrategias para mejorar la percepción del usuario sobre la calidad de atención es la amabilidad que debe ser promovida en todo el personal de salud para una satisfacción total del usuario. En el estudio realizado por Cañarejo Andrea - Pabón Paola de la Universidad Técnica del Norte en el Subcentro de Salud San Pablo sobre el tema: Calidad de Atención, los resultados de las encuestas aplicadas el 57% de los usuarios indican que han recibido una EXCELENTE atención, el 1% la consideran MALA, es decir, en el estudio realizado existe una mejoría en la calificación sobre la calidad de atención que presta la institución hacia los usuarios. (Cañarejo & Pabón, 2013)

CONCLUSIONES

- La mayor parte de los usuarios del Centro de Salud “San Gabriel” son mujeres comprendidas entre los 25 y 30 años.
- De acuerdo a la percepción de los usuarios indicaron que la calidad de atención que presta la institución es aceptable.
- La mayoría de los usuarios reconocen estar satisfechos con la atención recibida ya que existe una buena comunicación entre el personal de salud y los usuarios.
- A través de la colocación de frases amigables se logró concientizar al personal de salud la importancia de mantener una buena relación interpersonal usuario-

profesional para evitar las desinformaciones e insatisfacción en la atención proporcionada por esta casa de salud.

RECOMENDACIONES

- La calidad de atención es una exigencia para los servicios de salud, un compromiso moral, ético y profesional de los prestadores de atención de salud, por lo que se recomienda que el Centro de Salud “San Gabriel” organice en forma permanente cursos de actualización profesional, sino de calidad en la atención.
- La relación Médico-Paciente es una prioridad y un indicador de peso a la hora de evaluar calidad, por lo que se recomienda que esta relación se mejore a través de actividades de motivación Médico- Paciente.
- La voz de los usuarios es la que define la calidad de atención, se recomienda que en el Centro de Salud “San Gabriel”, se conformen clubes de usuarios y con ellos planificar las actividades que vayan encaminados a mejorar continuamente la atención en el Centro de Salud.
- Se recomienda que las frases que se colocan en los servicios del Centro de Salud sean observadas por el personal, muchas veces acciones insignificantes y fáciles como expresar nuestro cariño y respeto a los usuarios puede hacer que se perciba que la atención es de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

Organización Mundial de la Salud . (2011). La Atención Primaria de Salud. En M. E. Peñate, *Atencion primaria de salud, Declaración Alma Ata*. Bogota.

Acuña, E., & Fuentes, C. (2003). Salud y desarrollo. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*.

Astolfo, F. (2005). La seguridad clínica de los pacientes: entendiendo el problema. *Colombia Médica*.

Bravo, M. (2011). Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa. *MELIDA*, 22.

Cañarejo, A., & Pabón, P. (2013). CALIDAD DE ATENCIÓN QUE PRESTA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SUBCENTRO DE SALUD. *Escuela de Enfermería*.

Cardona A, D., & Agudelo G, H. B. (Enero- Junio de 2005). Construcción cultural del concepto calidad de vida. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 23(1), 79-90.

Casbascango, K., & A., V. (2009). Calidad de atención dada por el profesional de Enfermería a los usuarios externos en el área de Emergencia del Hospital San Vicente de Paul.. *Escuela de Enfermería* .

Changuan, M. (2013). Mejoramiento de la calidad de atención . *Universidad Particular de Loja*.

Delgado, M., Vázquez, M., & De Moraes, L. (2010). Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. *Rev. salud pública* .

Frías, L., & Saldivia, J. (2004). Derecho a la Intimidad. *Universidad Austral de Chile* , 5.

García, Á. (2009). La información al Paciente como pieza clave de la Calidad Asistencial. *Clin Med Fam*.

Gonzalez, J., & Quinteros, D. (2009). Percepción del cuidado humanizado en pacientes que ingresan al servicio de hospitalización de urgencias de Ginecoobstetricia . *Facultad de Enfermería* .

Herrera, J. (2014). Factibilidad para la creación de una empresa constructora de vivienda en San Gabriel, Cantón Montúfar. *Universidad Técnica del Norte*.

Hospital Universitario del Valle. (2010). Calidad de Atención en Salud . *Percepción de los Usuarios*, 116.

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos . (2010). Resultados del Censo 2010. *Gobierno Nacional de la República del Ecuador*.

Jiménez Paneque, R. (2004). INDICADORES DE CALIDAD Y EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS HOSPITALARIOS. *REVISTA CUBANA SALUD PUBLICA*, 19.

Jorge, G. (2012). Evaluación de la Calidad y Calidez a los usuarios del Subcentro de salud El Bosque propuesta gerencial de mejoramiento. *Universidad de Guayaquil*.

Kiengelher, L., Alvarez, M., Villafuerte, B., Valle, F., & Cervantes, M. (2009). Relación del personal de salud con los pacientes- Mexico. *Salud Pública*.

Ledesma, D., Merquez, G., & Procel, V. (2013). Acceso a los servicios de salud . *Universidad de Cuenca*.

Maria, R. (2008). Relación Médico Paciente . *La Habana* .

Mejía, L. D., & López, L. (2010). La familia y la cultura: una conexión innovadora para el cuidado de la salud. *Index de Enfermería*.

Mèlida, R. (2011). Calidad en los Servicios de salud . *Universidad Tècnica Particular de Loja* .

Ministerio de Salud. (1997). Normas Técnicas para la elaboración de Centros de Salud . *Dirección ejecutiva de normas técnicas para infraestructura en salud*.

Ministerio de Salud Pública. (2006). Ley de Derechos y Amparo del Paciente. *Ley Orgánica de Salud*.

Ministerio de Salud Pública. (2006). Ley de Derechos y Amparo del Paciente. *Ley Orgánica de Salud*.

Ministerio de Salud Pública. (2013). Call Center 171. *dpszamorach*.

Ministerio de Salud Publica. (2013). Call Center 171.

Ministerio de Salud Pública. (2015). Acreditación CANADA. *Salud Pública*.

Mira J, U. M. (2006). La Satisfación del Paciente. *Universidad Miguel Hernández de Elche*.

Mira, J. J., & Aranaz, J. (2008). La satisfacción del paciente como una medida del resultado. *Universidad Miguel Hernández*.

Monteagudo, O., Navarro, C., Alonso, P., Casa, R., Rodríguez, L., & al., e. (2003). Factores Asociados a la Satisfacción e Insatisfacción. *Aplicación Hospitalaria del SERVQHOS*.

Morales, M., & Carvajal, C. (2008). Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud de Villa Candelaria. *Revista médica (Cochabamba)*.

Pérez, C., Ortiz, R., Llantá, M. d., Peña, M., & Ochoa, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*.

Pezoa, M. (2013). Satisfacción y calidad percibida en la atención de salud hospitalario. *Gobierno de Chile*.

Plan Nacional del Buen Vivir. (2009-2013). Plan Nacional del Buen Vivir-Objetivo 3. *objetivo 3 - Políticas y Planeamientos*.

Prefectura Carchi . (1 de Marzo de 2013). *Cantón Montúfar*. Recuperado el 13 de Enero de 2016, de <http://www.carchi.gob.ec/index.php/informacion-cantonal/canton-montufar/itemlist/category/36-cant%C3%B3n-montufar>

Rodríguez, P., & Grande, M. (2014). Calidad asistencial: Concepto, dimensiones y desarrollo operativo. *Servicio de Medicina Preventiva y Gestión de la Calidad*, 4 - 7.

Rosa, M., Lage, M. d., Pérez, M., & Ibarra, A. M. (2006). Satisfacción de los pacientes con la atención médica. *Revista Cubana de Medicina General Integral*.

Salazar, R. (2011). calidad en la atención . *Costa Rica* , 5.

Sanatorio Allende Nueva Córdoba Cerro. (2011). Programa de Capacitación en Servicios. *Departamento de Enfermería* .

Tirira, G., & Valencia, F. (2010). Nivel de satisfacción que tienen los pacientes atendidos por el personal de salud. *Universidad Técnica del Norte*, 26.

Torres, O., & Flores, P. (2004). INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD. *SERVICIOS DE SALUD* , 53-54.