

Percepción del usuario en la calidad de atención del personal de salud en un hospital.

Graciela Maribel Fajardo Aguilar¹
gfajadro@utmachala.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-1152-6414>
Universidad Técnica de Machala, Ecuador.

Carla Valeria Benalcázar-Gómez
cbenalcazar_est@utmachala.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0004-1474-266X>

Verónica Jacqueline Almache Delgado
vjalmache@utmachala.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0009-6044-781X>
Universidad Técnica de Machala, Ecuador.

Laura Geanella Román Relica
lgroman@utmachala.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-5189-1785>
Universidad Técnica de Machala

Resumen

El personal de salud es aquel sistema principal de la atención dentro de los establecimientos de salud, donde desempeñan un papel importante, brindando una buena atención al usuario, y debe estar preparado para cualquier evento que se presente, teniendo en cuenta que el trato hacia los usuarios debe ser de calidad, demostrando empatía, eficacia, buena relación, y preparar un plan de atención para el mejoramiento de la salud. El objetivo fue analizar la percepción del usuario en la calidad de atención del personal de salud en un hospital. Se utilizó una investigación cualitativa con diseño fenomenológico, se elaboró una guía semiestructurada aplicándose a diez usuarios que asisten a la consulta externa, se utilizó el medio tecnológico con la grabación de voz, luego fueron transcritas y clasificadas, en su categoría al análisis, utilizando unidades de codificación, el proceso que se realizó nos permitirá educar a los futuros profesionales, instruir en el desarrollo de sus actividades, para que logren cumplir los objetivos que se plantea dentro del área hospitalaria, con este estudio fundamentamos que la atención que se da a los pacientes es pieza importante para su recuperación. Se concluyó en base de los resultados obtenidos que es importante recalcar que la calidad en la atención de la salud que debe brindar cualquier institución, tanto pública como privada, debe ser evaluada constantemente, para mejorar aquellas falencias que sean obstáculos en los propósitos, objetivos y metas planteadas en la institución, mediante estos procesos se logra aprobar una acreditación, la normativa, el equipamiento, en los recursos humanos, ofrecer una excelente atención, brindar actividades que sean eficaces, infraestructura y sobre todo cumplir que lo requerido por el usuario, lograr que se sienta conforme con lo solicitado.

Palabras claves: *Percepción, Calidad de la atención de salud, Atención al paciente.*

¹ Autor Principal

Perception of the user in the quality of care of health personnel in a hospital

Abstract

Health personnel is the main system of care within health facilities, where they play an important role, providing good care to the user, and must be prepared for any event that may occur, taking into account that the treatment of users must be of quality, showing empathy, efficiency, good relationship, and prepare a plan of care for the improvement of health. The objective was to analyze the user's perception of the quality of care provided by health personnel in a hospital. A qualitative research with phenomenological design was used, a semi-structured guide was elaborated and applied to ten users who attend the outpatient clinic, the technological means was used with voice recording, then they were transcribed and classified, in their category to the analysis, using coding units, the process that was carried out will allow us to educate future professionals, to instruct in the development of their activities, so that they can achieve the objectives set within the hospital area, with this study we base that the care given to patients is an important piece for their recovery. Based on the results obtained, it was concluded that it is important to emphasize that the quality of health care provided by any institution, whether public or private, must be constantly evaluated to improve those shortcomings that are obstacles to the purposes, objectives and goals set by the institution, through these processes it is possible to approve accreditation, regulations, equipment, human resources, offer excellent care, provide effective activities, infrastructure and, above all, meet the requirements of the user, making him feel satisfied with what was requested.

Keywords: *Perception, Quality of Health Care, Atención al Paciente*

Artículo recibido 10 julio 2023

Aceptado para publicación: 10 agosto 2023

Introducción

La calidad en la atención que brinda el personal en los servicios de salud, se define como aquella atención que está centrada en las personas, familias y comunidades (PINO-VERA, 2018), a los requerimientos que necesitan, indican niveles óptimos de efectividad, seguridad, eficacia, equidad y bienestar, donde deben disponer una adecuada organización y gestión dentro del establecimiento de salud. (MASHOUFI et al., 2023)

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), en el plan de su estrategia, indica que la calidad de atención a la prestación que dan en los servicios de salud, es esencial dentro del área, ayuda alcanzar los resultados deseados, abarca en sí la promoción, el tratamiento, la prevención, así medir continuamente cada uno de los procesos que se dan a los pacientes, si se cumplen a las necesidades y a la preferencia de los usuarios (Zambrano E. et al, 2020). En los objetivos de Desarrollo Sostenible, resalta que la calidad es una pieza clave, un elemento esencial de la cobertura sanitaria universal, la meta en el ODS de 3.8 insta a todos los países para el acceso en salud a los servicios esenciales de calidad. (OPS, 2021)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que cada año se distribuye entre 5,7 y 8,4 millones de muertos a la atención de calidad que es deficiente, siendo los países de ingresos bajos y los medianos (SUÁREZ LIMA, 2019), donde representa el 15% de muertos en aquellos países, la atención de calidad insuficiente en sí conlleva pérdidas en cuanto a la productividad por sumas de dinero altas en valores de 1,4 a 1,6 billones al año, donde indica que en los países de ingresos altos, uno de cada 10 pacientes presenta daños al momento de ser atendidos, y que cada 7 de 100 pacientes que se encuentran hospitalizados contraen infecciones en relación a la mala atención sanitaria. (OMS, 2020)

En la ciudad de Manta- Ecuador del Hospital Rodríguez Zambrano en el área de consulta externa, indica mediante un estudio realizado en el año 2018, establece que la salud debe garantizar los principios de universalidad, equidad, ética, donde resalta que el objetivo es el de identificar aquellos aspectos que determinan las falencias que se dan dentro de la institución y el punto clave se da mediante la percepción en los usuarios a la calidad en la atención. (TRIVIÑO IBARRA et al., 2019)

En el Ecuador se empezó a evaluar los niveles de calidad en la atención sanitaria el 24 de febrero del 2023, donde se da en cada establecimiento por parte del personal de salud, la evaluación se realizará a través de encuestas, este proceso estará a cargo de la Agencia de aseguramiento de la calidad a los servicios de salud, (Access), (VILLAGARCÍA TRUJILLO, 2017) que es una de las entidades que están adscritas al Ministerio de Salud Pública (MSP), los usuarios serán parte del proceso que acuden a los 30.000 de los establecimientos que están registrados por el Access, según lo que se indica el director, ellos son pieza fundamental en este proceso. (TRIVIÑO IBARRA et al., 2019)

Mediante la percepción de los usuarios a los servicios que ofrecen nos indicaran que tan satisfechos están con la atención, el trato, el medio de información al dar respuestas a las patologías, la amabilidad, entre otros índices que le brinda el personal de salud, es por eso que se realiza la medición de la calidad a la atención, para que se incrementen medidas y mejoras para brindar la atención que necesita cada uno de los usuarios al momento que son atendidos en cualquier establecimiento de salud. (DELGADO MEDINA et al., 2023)

Metodología

La presente investigación de estudio que se ha realizado es de tipo cualitativo, de diseño fenomenológico, donde nos ha permitido recopilar información sustentando a los criterios desde la percepción de cada usuario a las experiencias vividas dentro del hospital, la muestra que se ha seleccionado es de diez usuarios que acuden al área de consulta externa de un hospital público del cantón Pasaje, donde dieron el consentimiento al estudio que se realiza, mediante el instrumento a la metodología de una guía semiestructurada de ocho preguntas abiertas, utilizando la grabación de voz, donde luego fueron transcritas y analizadas, donde se procedió a categorizar desde lo más relevante.

El estudio fenomenológico permite un enfoque al investigador a la interpretación de cada entrevistado a las experiencias, es decir desde el punto de vista, desde la información que se ha recopilado en cuanto a los eventos vividos, así obtuvimos resultados de las opiniones de los usuarios en base a la atención de calidad que brinda el personal de salud del hospital, donde se puede identificar si realmente cumplen con las funciones laborales a la eficiencia, eficacia,

empatía, humanidad, prevención, promoción, relación, resolución de problemas, que debe tener el personal al usuario.

Criterios de inclusión: Se incluyó el personal del área de consulta externa, de diferentes sexos, que acudían al área de servicio del hospital de Pasaje, mediante la aceptación de un formato de consentimiento informado. Criterios de exclusión: Se excluye a los pacientes de las diferentes áreas del hospital por motivo de estar hospitalizados, por factor tiempo y dificultad al ingreso a las áreas.

Resultados

La calidad de atención es pieza fundamental que se debe ofrecer al usuario, los establecimientos de salud deben tener la capacidad de controlar y minimizar las falencias que se dan al momento de ofrecer la atención, los cuidados pertinentes, cumplir con los protocolos establecidos, mediante la percepción del usuario podremos tener una mejor perspectiva de los procesos que se dan dentro del área de salud, y a su vez tener el conocimiento de las cosas que se deben ir mejorando, para cumplir con los objetivos que plantea el establecimiento de salud. (HUSSIEN et al., 2022)

En la primera instancia los usuarios que colaboraron con la entrevista a la encuesta manifiestan sobre la atención que ofrece el establecimiento de salud a la calidad: “El personal tiene una atención pésima, demoran mucho en atendernos, no establecen un orden” (P1). La calidad de la atención es aquel grado donde los servicios de salud hacia las personas o la comunidad debe aumentar la probabilidad de aquellos resultados en la salud que son deseados a la excelencia, donde se debe establecer medidas basadas en los protocolos, que son fundamentales para que se logre una cobertura sanitaria universal que sea de alta calidad, es decir que se prioricen los protocolos y se cumplan con los procesos de ingreso y en atención. “La atención que ofrece el personal de salud no es de buena calidad, tienen muchos errores cuando atienden al paciente, no ven el orden de llegada” (P4). “La atención que da el personal de salud es mala, aunque no son todos, algunos no controlan el orden y te hacen esperar mucho” (P7).

En el segundo punto de interés se enfoca a la necesidad de atención, los pacientes expresan lo siguiente: “Nos hacen esperar mucho tiempo, y hay pacientes que llegan muy mal, no les dan prioridad” (P3). “Nos hacen esperar mucho, y mucho de nosotros en espera nos ponemos

nerviosos porque no sabemos lo que nos está pasando con nuestra salud” (P6). Brindar una buena atención de calidad, está centrado a las necesidades del paciente, priorizar cada una de las emergencias que se presentan, tomar medidas que tranquilicen a los usuarios y no se desesperen por ser atendidos. En el tercer punto en cuestión se enfoca a los procesos realizados por parte del personal de salud: “Si cumplen, pero debemos esperar mucho tiempo para que lo realicen” (P4). “Si nos tenemos que colocar una medicación para el dolor, nos hacen esperar, e incluso cuando se trata de radiografías o exámenes, no se hace de manera inmediata y debemos esperar mucho tiempo” (P8). Conforme a las actividades que realiza cada uno de los profesionales de salud, se rigen a un protocolo, por ende se prioriza las necesidades inmediatas de cada paciente, es importante agregar, que cada uno de los procesos requeridos por parte de los usuarios, se lleva un orden que debe ser respetado, pero cada recalcar que lo que falta dentro de las acciones que deben tomar es la forma como deben manejar este punto, para que no exista ninguna inconveniente, es recomendable que sea explicando, dándoles a conocer el proceso, para así evitar que los usuarios se irriten, y se lleven una mala atención del personal. Otro punto de interés que se destaca dentro de las preguntas es acerca de la comunicación que tiene el personal con los usuarios, si responden a las inquietudes que manifiestan los usuarios: “Algunos profesionales si explican nuestras inquietudes, pero otros no tienen esa vocación para hacerlo” (P5). “Si hay doctores que son muy buenos explicando cada una de las inquietudes que me han dado cuando he venido hacerme atender, pero otros que no tienen paciencia” (P7). “Si dan explicación de mis inquietudes, pero algunas veces no entiendo porque utilizan palabras que no se el significado” (P8). La comunicación dentro de una atención de calidad es primordial, los profesionales de salud, deben estar preparados para utilizar formas que expresen un buen lenguaje al momento de explicar cada una de las inquietudes, a las necesidades que tienen los usuarios, es pieza primordial de la que se requiere para la recuperación, los pacientes dependerán de eso para que lleven un proceso seguro al momento de tomar las indicaciones al momento de la administración de medicamentos, los exámenes respectivos y el control de su salud, la comunicación es la base fundamental dentro de la atención del profesional de salud al usuario, mediante ella se expresen emociones, interés, empatía, solidaridad y el buen trato que se debe dar a los pacientes, si no existe una buena

comunicación no hay una buena relación y por ende existe la inconformidad de los usuarios que son atendidos por parte del personal de salud. El quinto punto de interés nos habla sobre la amabilidad, expresan los siguiente: “La amabilidad y el trato es muy cordial con algunos de los médicos y las enfermeras, pero hay otros que les hace falta vocación en su profesión, nos atienden pésimo” (P3). “Las personas por las que he sido atendida si me han demostrado amabilidad y son empáticos, aunque algunas no muy bien” (P5). “Si algunos tratan con amabilidad, y otros no” (P8). Los valores dentro de una atención de calidad resaltan el buen trabajo de cada uno de los profesionales, sobre todo de un establecimiento de salud, enfocando la parte de que un buen trato aumenta la felicidad de cada paciente, que con solo el hecho de estar enfermos la están pasando mal, para tener que soportar malos tratos, que depriman más su estado de salud, cada profesional debe demostrar empatía, cordialidad, amabilidad y sobre todo ofrecer seguridad, pues salud no solo es llevar una buena administración, cumplir protocolos, también es dar un buen trato digno a cada uno de los usuarios que son atendidos. Otro punto importante es sobre la conformidad que tiene cada paciente al ser atendido: “Mas o menos, ya que algunos si dan una buena atención y otros no” (P3). “Si y no, algunos demuestran interés, y otra mala cara, pienso yo que les falta mejorar” (P7). En la actualidad el ser conformistas, solo demuestra que no se avanza a mejorar cada una de las falencias, la mayoría de los pacientes se estanca el conformarse con lo que los establecimientos de salud pueden ofrecer, la parte principal que destaca en una buena atención de calidad, es ver los puntos negativos para dar más de lo que se puede, si dentro de un establecimiento no existen recursos, que te deben proporcionar para dar al usuario, y no depende ya de ti, pero si depende de la buena atención que se debe ofrecer por parte de los profesionales de salud, porque eso no es una obligación eso es algo ya de la persona preparada, que debe demostrar la parte profesional y la vocación que tienen al momento de interactuar con los pacientes. El último punto de interés permitió a los usuarios dar su punto de vista que es lo que ellos creen que deben mejorar el profesional de salud: “Un mejor trato a nosotros que necesitamos de la ayuda de ellos” (P4). “Ser más eficientes en lo que realizan” (P7). “No hacernos esperar demasiado y atendernos rápido” (P8). El mejor la atención de calidad, logrará en los usuarios una respuesta positiva, mediante su percepción consideramos un proceso subjetivo, también selectivo

y temporal, donde los usuarios perciben aprecian en base a su grado de satisfacción que viven experimentando al momento de recibir un servicio por parte de los profesionales, en la calidad de salud, se debe conseguir altos beneficios, el que se procure el menor riesgo a los usuarios en la atención , afectando su salud, también se debe garantizar que todos los pacientes reciban su servicio diagnóstico, la rehabilitación, así lograr una atención sanitaria de calidad, alcanzar los mejores resultados, el dar una mejor atención de calidad requiere el que se defina el dar un servicio eficiente, eficaz y efectivo, considerando las necesidades de cada uno de los pacientes.

Discusión

Mediante la entrevista realizada a los usuarios de la atención de calidad que ofrece el personal de salud, se comprende que es un servicio, donde se debe considerar algunos puntos indispensables dentro de la calidad, lo cual se destaca el trato, la amabilidad, el tiempo, la diligencia, la conformidad, la agilidad, la comunicación y sobre todo la habilidad con la que se debe tener para resolver, afrontar los problemas que se suscitan dentro del establecimiento, el profesional deba tener la efectividad en aquellos procedimientos, el de interpretar también el estado de ánimo del paciente. (GAFAS GONZALEZ et al., 2019)

En la investigación realizada por Tangarife y Montoya nos dice que, la atención de calidad en su transformación es un largo proceso, en cada uno de los establecimientos de salud es un reto por la que atraviesan las personas que lo conforman, es trabajo en equipo el que se logre cumplir con los objetivos planteados (FEBRES, R. et al, 2020), donde se evalúa la eficiencia, la eficacia y la efectividad que se ofrece dentro de la atención con el usuario. La calidad en si engloba la seguridad del paciente, para dar un alivio de la salud tanto a la población y el que se cumpla con el futuro sostenible de un buen plan de salud. (TANGARIFE-CASTAÑO y MONTOYA-DELGADO, 2023)

En numerosos estudios realizados y según Enríquez la calidad de atención es aquel proceso sistemático, donde se involucra la planeación, el control, donde se debe garantizar que las actividades que se van a realizar se ejecuten de la mejor manera posible, donde sea un proceso de éxito, y el que no sea perjudicado ningún usuario al momento de ser atendido (SALAS ACUÑA, 2016) decir que se puede tener éxito en una buena calidad en la atención, esta debe cumplir con

las expectativas de los usuarios, a la satisfacción a las necesidades y así se logre el respeto, la confianza, la seguridad, el trabajo colaborativo, la empatía, por parte del prestador de cada uno de los servicios por el que está siendo atendido el usuario. (ENRIQUEZ HUAMAN, F, 2023)

En un Observatorio de Calidad en Chile (PUEBLA-VIERA, 2018) dice que la calidad es aquel atributo, donde forma parte de la atención que se brinda de parte de los establecimientos de salud o de cada institución, dando como aquel resultado una excelente satisfacción ya sea al paciente interno o externo por un servicio que está siendo impartido a su programación, es importante también que cada profesional de salud este en la necesidad de ser capacitado, que cada uno de los establecimientos de salud brinde una buena imagen no tanto en el de dar un buen servicio, sino también el de una buena imagen en su aspecto físico , porque cada usuario que es atendido debe prestarse para llevar lo mejor de sí en una entidad de salud, una atención de calidad y calidez con el paciente. (PARAVIC KLIJN y LAGOS GARRIDOS, 2021)

Conclusión

Los resultados obtenidos en base a la investigación que se ha realizado es importante recalcar que la calidad en la atención de la salud que debe brindar cualquier institución, tanto pública como privada, debe ser evaluada constantemente, para mejorar aquellas falencias que sean obstáculos dentro de los propósitos, objetivos y metas planteadas en la institución, mediante estos procesos se logra aprobar una acreditación, la normativa, el equipamiento, en los recursos humanos, ofrecer una excelente atención, brindar actividades que sean eficaces, infraestructura y sobre todo cumplir que lo requerido por el usuario, lograr que se sienta conforme con lo solicitado.

Es importante indicar que para evaluar el conocimiento aquellos aspectos que están relacionados con la calidad en la atención mediante la evaluación, es importante utilizar instrumentos o métodos que permitan estudiar las diferentes acciones como: organizar comités o círculos de calidad, grupos para la evaluación en la optimización de técnicas, sistemas de monitoreos, la aplicación de encuestas, tanto de trabajadores como los usuarios, porque mediante la calidad se refleja los valores, los objetivos que se han planteado para la satisfacción de los pacientes, cumplir con los resultados de diagnósticos específicos, procedimientos terapéuticos.

En la investigación realizada mediante la percepción de los usuarios, se ha considerado que la calidad de la atención que deben ofrecer las instituciones de salud, es percibida por aquellas características que tiene que ver con el proceso de atención, mediante la relación interpersonal, el contenido de la consulta, el tiempo y la duración, las acciones que se dan en la valoración y el diagnóstico, al resultado en la salud, las características a la estructura tanto física, humana y la organizacional, a las condiciones relativas a la accesibilidad.

Referencias

1. DELGADO MEDINA, L., CALERO ZEA, M., NORIEGA MATINEZ, S., y CASTILLO VALDIVIEZO, C. (2023). Satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad de la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes. *Recimundo*, 7, pág. 10. [https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(1\).enero.2023.786-795](https://doi.org/https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.786-795)
2. ENRIQUEZ HUAMAN, F. (2023). Calidad de atención de los servicios en salud en Latinoamérica y el Caribe. 23. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.167-186>
3. GAFAS GONZALEZ, C., ROQUE HERRERA, Y., y BONILLA PULGAR, G. (2019). Modelo de atención integral de salud vs. calidad asistencial en el primer nivel, Riobamba 2014-2017. 20, págs. 136-142. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.edumed.2017.10.023>
4. HUSSIEN, M., AZAGE, M., y BERHANU-BAYOU, N. (2022). Perceived quality of care among households ever enrolled in a community-based health insurance scheme in two districts of northeast Ethiopia: a community-based, cross-sectional study. 12. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-063098>
5. MASHOUFI, M., AYATOLLAHI, H., KHORASANI-ZAVAREH, D., y AZAD-BONI, T. (2023). Data Quality in Health Care: Main Concepts and Assessment Methodologies. 5. <https://doi.org/10.1055/s-0043-1761500>
6. OMS. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
7. OPS. (2021). *CALIDAD*. <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>

8. PARAVIC KLIJN, T., y LAGOS GARRIDOS, M. (2021). TRABAJO EN EQUIPO Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD. 27.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29393/ce27-41tetm20041>
9. TANGARIFE-CASTAÑO, V., y MONTOYA-DELGADO, A. (2023). Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad. 27, pág. 17.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36384/01232576.635>
10. TRIVIÑO IBARRA, C., VILLAMAR- GARCIA, W., y REYES-ALAY, T. (2019). La calidad de la atención en los servicios de salud en la provincia de Manabí,. 4, pág. 15.
<https://doi.org/10.23857/pc.v4i12.1197>
11. Zambrano Arias, E. Y., & Vera Rodríguez, T. (2020). Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. Revista Publicando, 7(25), 64-72. Recuperado a partir de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2086>
12. Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R.. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20(3), 397-403.
<https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
13. Pino-Vera, Marialette del, & Medina-Giacomozzi, Alex. (2018). Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. Revista Médica de Risaralda , 24 (2), 102-107. Recuperado el 10 de agosto de 2023, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672018000200102&lng=en&tlng=es.
14. Salas Acuña, Florida (2016). Percepción del usuario de la calidad de atención del personal de salud en el Servicio de Medicina del Hospital Antonio Lorena-Cusco en el periodo 2016.
15. Suárez Lima, Gabriel José, Robles Salguero, Rodolfo Enrique, Serrano Mantilla, Gonzalo Lenin, Serrano Cobos, Héctor Gonzalo, Armijo Ibarra, Arianna Mishell, & Anchundia Guerrero, Rebeca Esther. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de

salud CAI III. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas, 38(2), 153-169. Epub 01 de junio de 2019. Recuperado en 10 de agosto de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&tlng=es.

16. Puebla-Viera, D., Ramírez-Gutiérrez, A., Ramos-Pichardo, P., & Moreno-Gómez, M. (2018). Percepción del paciente de la atención otorgada por el personal de enfermería. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, 17(2), 97-102. Recuperado de http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/493
17. Villagarcía Trujillo, Eugenia Xiomara, Delgadillo Guzmán, Leonor Guadalupe, Argüello Zepeda, Francisco José, & González Villanueva, Leonor. (2017). Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM. Horizonte sanitario, 16(1), 46-54. <https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1446>