

Estudio de Satisfacción usuaria Octubre 2010

Calidad de servicios prestados en CESFAM San Joaquín

Dpto. Atención Primaria y Medicina Familiar. Facultad de Medicina. Universidad de Chile

INTRODUCCIÓN

La satisfacción con el cuidado médico y del equipo en la atención de salud está directamente relacionada con el cumplimiento de la terapia prescrita y la continuidad de la citas, lo que redundará en la obtención del bienestar deseado para el paciente (1). La satisfacción usuaria (SU), es un elemento muy importante en la evaluación de la atención de los servicios de salud (2), y aunque intuitivamente el concepto es auto-explicativo no siempre existe acuerdo en su definición (3), hallándose varias de éstas en la literatura. Para efectos de este trabajo utilizaremos la definición del MINSAL, que la define como “Grado de cumplimiento por parte del sistema de salud, respecto de las expectativas del usuario en relación con los servicios que este ofrece (4) o bien como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario” (5)

La visión de los usuarios es muy relevante para la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud (6,7).

“La SU es apreciada como relevante al menos en 4 áreas: comparar sistemas o programas de salud, evaluar la calidad de los servicios de salud (8), identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambio para mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios (9). También se relaciona con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual.” (6)

La SU puede estar circunscritas, como mínimo a 3 aspectos diferentes (algunos autores hablan de 10 (10)); Organizativo (tiempo de espera, ambiente, etc.); Atención recibida, dentro de la que existe diferentes esferas: cognitiva (cantidad, tipo y calidad de la información que da el médico o el integrante del equipo que corresponda), afectiva (interés y comprensión que demuestra) y comportamental (sobre las habilidades y competencias clínicas del equipo médico (11)); y Trato recibido durante el proceso por parte del personal implicado (12)

PALABRAS CLAVE: Satisfacción usuaria, equipo de trabajo, CESFAM

OBJETIVOS

- General: Indagar respecto del grado de satisfacción usuaria de la población del CESFAM San Joaquín.
- Específicos:
- Cuantificar el grado de satisfacción que presentan los usuarios del CESFAM respecto a la atención.
 - Entregar una herramienta al equipo de salud, para mejorar la calidad de prestaciones.
 - Crear antecedentes para futuras evaluaciones.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio realizado es de carácter cuantitativo, no experimental y seccional. Según la naturaleza del análisis de los resultados y conclusiones se trata de un estudio descriptivo de las variables de análisis.

Se calculó una muestra mínima considerando una prevalencia de satisfacción usuaria de 58% obtenida en estudios realizados previamente en establecimientos de atención primaria el año 2006 (1-3). La población del consultorio es de 26.000 personas distribuidas en 6 sectores (3 CECOF y 3 sectores en CESFAM). Se consideró un error de estimación de $\pm 5\%$, confianza de 95% y un efecto de diseño de 1,5 debido a que se trata de un muestreo por concurrencia en los 6 sectores. La muestra de cada sector se calculó por estratificación simple utilizando la proporción de población beneficiaria en cada sector.

Se utilizó la encuesta de satisfacción usuaria aplicada por el Minsal el año 2009 , ésta consta de 65 preguntas que abarca las 3 áreas de la satisfacción Usuaria (Organizativo, atención recibida y trato recibido por parte del personal)

La aplicación de esta se realizó entre el 12 de Octubre y 18 de Noviembre de 2010

Los criterios de inclusión fueron:

- Mayor de 18 años de edad
- Responder encuesta voluntariamente
- Ser usuario del CESFAM hace más de 2 años.
- Haber consultado en CESFAM en los últimos 6 meses.

Los criterios de exclusión fueron:

- No ser usuario del CESFAM San Joaquín.
- Ser menor de edad
- Ser usuario del CESFAM con menos de 2 años de antigüedad
- No haber consultado en los últimos 6 meses

Los usuarios fueron elegidos al azar, en la sala de espera al salir de la consulta, del CESFAM y de los respectivos CECOF y se garantiza confidencialidad de los datos obtenidos.

El análisis de los resultados se hizo mediante el programa "SPSS". Para medir la significancia estadística se realizó una comparación de proporciones mediante una prueba Z, y luego se utilizaron comparaciones múltiples por método de Bonferroni.

RESULTADOS

Se midió la fiabilidad (consistencia interna) de la encuesta a través del alfa de Cronbach. Obteniéndose un resultado global de 0.91, lo cual es un buen resultado y significa que la encuesta es confiable

Para efectos de redacción se considerarán las variables “Bueno y Excelente” un usuario satisfecho, junto con las variables “Siempre y Casi siempre”, dependiendo de la pregunta.

Se analizan los datos mostrando los resultados

I. Datos Generales de la población

1. Edad

Edad por rangos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18 - 44 años	71	23,7	23,7	23,7
	45 - 54 años	57	19,0	19,1	42,8
	55 - 64 años	71	23,7	23,7	66,6
	65 - 69 años	24	8,0	8,0	74,6
	70 o más años	76	25,3	25,4	100,0
	Total	299	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		300	100,0		

2. Sexo

Sexo de paciente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	238	79,3	79,3	79,3
	Hombre	62	20,7	20,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

3. Estado civil

Estado civil del paciente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Soltero	65	21,7	21,7	21,7
	Casado	140	46,7	46,7	68,3
	Conviviente	16	5,3	5,3	73,7
	Separado	30	10,0	10,0	83,7
	Viudo	49	16,3	16,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

4. Escolaridad

Escolaridad del paciente		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Básica incompleta	58	19,3	19,3	19,3
	Básica completa	50	16,7	16,7	36,0
	Media incompleta	55	18,3	18,3	54,3
	Media completa	84	28,0	28,0	82,3
	Superior incompleta	18	6,0	6,0	88,3
	Superior completa	30	10,0	10,0	98,3
	Ninguna	5	1,7	1,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

5. Ocupación

Ocupación		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estudiante	5	1,7	1,7	1,7
	Dueña de casa	155	51,7	51,7	53,3
	Trabajador activo	75	25,0	25,0	78,3
	Jubilado	57	19,0	19,0	97,3
	Otro	7	2,3	2,3	99,7
	No sabe	1	,3	,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

6. Previsión

Previsión		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Fonasa	291	97,0	97,0	97,0
	Isapre	5	1,7	1,7	98,7
	FFAA y Carabineros	2	,7	,7	99,3
	No sabe	2	,7	,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

II. Vínculo y compromiso:

1. Interés del equipo:

- a. Usuarios que perciben interés del médico por sus problemas de salud.

¿Cuándo lo atiende el médico demuestra interés por su problema de salud?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje de Satisfacción
Válidos	Nunca	10	3,4	88,2
	Casi nunca	5	1,7	
	A veces	20	6,7	
	Casi siempre	20	6,7	
	Siempre	243	81,5	
	Total	298	100,0	
Perdidos	Sistema	2		
Total		300		

Un 82.2 % percibe interés del médico por los problemas de salud

- b. Usuarios que perciben que el médico se preocupa de él como persona

¿El médico se preocupa de Ud como persona?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje de Satisfacción
Válidos	Nunca	34	11,4	80,9
	Casi nunca	4	1,3	
	A veces	19	6,4	
	Casi siempre	26	8,7	
	Siempre	216	72,2	
	Total	299	100,0	
Perdidos	Sistema	1		
Total		300		

Un 80,9 % percibe preocupación del médico por la persona.

Usuarios que perciben que la enfermera se preocupa de él como persona

¿La enfermera se preocupa de ud como persona?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje de Satisfacción
Válidos	Nunca	24	9,5	80,7
	Casi nunca	7	2,8	
	A veces	18	7,1	
	Casi siempre	9	3,6	
	Siempre	195	77,1	
	Total	253	100,0	
Perdidos	Sistema	47		
Total		300		

Un 80,7 % percibe preocupación de la enfermera por la persona

- c. Usuaris que perciben que la matrona se preocupa de ellas como personas

¿La matrona se preocupa de ud como persona?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje de Satisfacción
Válidos	Nunca	12	8,2	87,8
	Casi nunca	3	2,0	
	A veces	3	2,0	
	Casi siempre	5	3,4	
	Siempre	124	84,4	
	Total	147	100,0	
Perdidos	Sistema	153		
Total		300		

87,8% percibe preocupación de la matrona por la persona

2. Comunicación interpersonal

- a. Usuarios que perciben que los médicos les explican su problema de salud

¿El médico le explica sobre su problema de salud?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje de Satisfacción
Válidos	Nunca	14	4,7	88.0
	Casi nunca	5	1,7	
	A veces	16	5,3	
	Casi siempre	16	5,3	
	Siempre	248	82,7	
	Total	299	99,7	
Perdidos	Sistema	1	,3	
Total		300	100,0	

88.0 % Percibe satisfacción con la explicación de los médico.

- b. Usuarios que perciben que las enfermeras les explican su situación de salud.

¿La enfermera le explica sobre su situación de salud?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje de Satisfacción
Válidos	Nunca	18	7,1	85,4
	Casi nunca	5	2,0	
	A veces	14	5,5	
	Casi siempre	22	8,7	
	Siempre	194	76,7	
	Total	253	100,0	
Perdidos	Sistema	47		
Total		300		

85,4 % percibe satisfacción con la explicación de la enfermera.

- c. Usuarías que perciben que las matronas les explican su situación de salud.

¿La matrona le explica sobre su situación de salud?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje de Satisfacción
Válidos	Nunca	10	6,8	92,5
	A veces	1	,7	
	Casi siempre	8	5,5	
	Siempre	127	87,0	
	Total	146	100,0	
Perdidos	Sistema	154		
Total		300		

92.5 % percibe satisfacción con la explicación de la matrona.

- d. Usuarios que pueden formular preguntas al médico respecto de su problema de salud en la consulta.

Cuando lo atiende el médico ¿Puede hacer preguntas en relación a su problema de salud?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje de Satisfacción
Válidos	Nunca	16	5,4	86,3
	Casi nunca	2	,7	
	A veces	23	7,7	
	Casi siempre	26	8,7	
	Siempre	232	77,6	
	Total	299	100,0	
Perdidos	Sistema	1		
Total		300		

86.3% percibe que siempre y casi siempre pueden formular preguntas al médico.

- e. Usuarios que pueden formular preguntas a la enfermera respecto de su problema de salud

¿Cuándo lo atiende la enfermera Ud puede realizar preguntas respecto a su situación de salud?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje de Satisfacción
Válidos	Nunca	17	6,7	85,7
	Casi nunca	8	3,2	
	A veces	11	4,4	
	Casi siempre	17	6,7	
	Siempre	199	79,0	
	Total	252	100,0	
Perdidos	Sistema	48		
Total		300		

85,7% percibe siempre y casi siempre pueden formular preguntas a la enfermera

- f. Usuarías que pueden formular preguntas a la matrona respecto de su problema de salud

¿Cuándo lo atiende la matrona puede realizar preguntas respecto a su situación de salud?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje de Satisfacción
Válidos	Nunca	10	6,8	91,1
	Casi nunca	2	1,4	
	A veces	1	,7	
	Casi siempre	8	5,4	
	Siempre	126	85,7	
	Total	147	100,0	
Perdidos	Sistema	153		
Total		300		

91.1% percibe siempre y casi siempre pueden formular preguntas a la matrona

3. Calidad del trato

- a. Usuarios según percepción de calidad del trato de los profesionales

El trato de los profesionales en este centro de salud es

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje de Satisfacción
Válidos	Muy Malo	2	,7	77,0
	Malo	10	3,3	
	Regular	57	19,0	
	Bueno	164	54,7	
	Excelente	67	22,3	
	Total	300	100,0	

77% considera bueno o excelente el trato de los profesionales

Usuarios según percepción de calidad del trato de los médicos

El trato de los médicos es

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje de Satisfacción
Válidos	Muy Malo	1	,3	90,0
	Malo	6	2,0	
	Regular	23	7,7	
	Bueno	152	50,7	
	Excelente	118	39,3	
	Total	300	100,0	

90% considera bueno o excelente el trato.

- b. Usuarios según percepción de calidad del trato de las enfermeras.

El trato de las enfermeras es

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje de Satisfacción
Válidos	Muy Malo	4	1,6	86,2
	Malo	7	2,8	
	Regular	24	9,4	
	Bueno	144	56,7	
	Excelente	75	29,5	
	Total	254	100,0	
Perdidos	Sistema	46		
Total		300		

86.2 % considera bueno o excelente el trato

- c. Usuaris según percepción de calidad de trato de las matronas

El trato de las matronas es

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje de Satisfacción
Válidos	Muy Malo	1	,7	93,2
	Malo	3	2,0	
	Regular	6	4,1	
	Bueno	72	49,0	
	Excelente	65	44,2	
	Total	147	100,0	
Perdidos	Sistema	153		
Total		300		

93.2% considera bueno o excelente el trato.

Usuarios según percepción de calidad del trato de los funcionarios que dan las horas

El trato de las personas que dan las horas es

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje de Satisfacción
Válidos	Muy Malo	20	6,7	64,0
	Malo	30	10,1	
	Regular	54	18,2	
	Bueno	138	46,5	
	Excelente	55	18,5	
	Total	297	100,0	
Perdidos	Sistema	3		
Total		300		

64% considera bueno o excelente el trato.

4. Confianza de los usuarios

a. Usuarios que confían en el Centro de Salud

¿Ud tiene confianza en consultar en este Centro de Salud?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje de Satisfacción
Válidos	Nunca	12	4,0	80,3
	Casi nunca	4	1,3	
	A veces	43	14,3	
	Casi siempre	19	6,3	
	Siempre	222	74,0	
	Total	300	100,0	

80.3 % evalúa bueno o excelente la confianza en el Centro

b. Usuarios que confían en el médico

¿Confía Ud en el médico?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje de Satisfacción
Válidos	Nunca	16	5,3	86,7
	Casi nunca	4	1,3	
	A veces	20	6,7	
	Casi siempre	23	7,7	
	Siempre	237	79,0	
	Total	300	100,0	

86.7 % considera bueno o excelente la confianza en el médico

c. Usuarios que confían en la enfermera

¿Confía Ud en la enfermera?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje de Satisfacción
Válidos	Nunca	16	6,4	80,9
	Casi nunca	4	1,6	
	A veces	28	11,2	
	Casi siempre	15	6,0	
	Siempre	188	74,9	
	Total	251	100,0	
Perdidos	Sistema	49		
Total		300		

80.9% considera bueno o excelente la confianza en la enfermera

d. Usuarias que confían en la matrona

¿Confía Ud en la matrona?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje de Satisfacción
Válidos	Nunca	6	4,1	88,5
	Casi nunca	2	1,4	
	A veces	9	6,1	
	Casi siempre	2	1,4	
	Siempre	128	87,1	
	Total	147	100,0	
Perdidos	Sistema	153		
Total		300		

88.5 % considera bueno o excelente la confianza en la matrona

e. Usuarios que perciben interés por su salud por parte de las personas que lo atienden.

¿Las personas que lo atienden demuestran interés por su salud?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje de Satisfacción
Válidos	Nunca	21	7,0	79,6
	Casi nunca	7	2,3	
	A veces	33	11,0	
	Casi siempre	23	7,7	
	Siempre	215	71,9	
	Total	299	100,0	
Perdidos	Sistema	1		
Total		300		

79.6 % considera bueno o excelente el interés por su salud

5. Adherencia de usuarios:

I. Auto percepción de los usuarios respecto a su asistencia a controles

Para venir a sus controles Ud. es

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje de Satisfacción
Válidos	Muy Malo	3	1,0	76,8
	Malo	9	3,0	
	Regular	57	19,1	
	Bueno	108	36,2	
	Excelente	121	40,6	
	Total	298	100,0	
Perdidos	Sistema	2		
Total		300		

76.8 % considera excelente o buena la adherencia a controles.

Auto percepción de los usuarios respecto al nivel de cumplimiento de indicaciones de tratamiento

¿Cómo es Ud para cumplir las indicaciones de tratamiento?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje de Satisfacción
Válidos	Muy Malo	2	,7	84,6
	Malo	5	1,7	
	Regular	39	13,0	
	Bueno	116	38,8	
	Excelente	137	45,8	
	Total	299	100,0	
Perdidos	Sistema	1		
Total		300		

84,6 % considera excelente o buena la adherencia al tratamiento indicado.

III. Atención enfoque promocional y preventivo

1. Estilos de vida saludable:

- a. Usuarios que han sido informados sobre cómo mantenerse sanos

¿Aquí le informan sobre cómo mantenerse sano?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje de Satisfacción
Válidos	Nunca	24	8,0	81,0
	Casi nunca	6	2,0	
	A veces	27	9,0	
	Casi siempre	25	8,3	
	Siempre	218	72,7	
	Total	300	100,0	

81 % considera que siempre o casi siempre son informados sobre cómo mantenerse sanos.

Usuarios a quienes se les pregunta sobre su hábito tabáquico.

¿Aquí le preguntan si fuma?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje de satisfacción
Válidos	Nunca	18	6,0	87,6
	Casi nunca	4	1,3	
	A veces	15	5,0	
	Casi siempre	10	3,3	
	Siempre	253	84,3	
	Total	300	100,0	

87.6% considera que siempre o casi siempre se les pregunta sobre su hábito tabáquico.

- b. Usuarios a quienes se pregunta si hacen ejercicio,

¿Aquí le preguntan si hace ejercicios?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje de Satisfacción
Válidos	Nunca	50	16,7	75,9
	Casi nunca	5	1,7	
	A veces	17	5,7	
	Casi siempre	15	5,0	
	Siempre	212	70,9	
	Total	299	100,0	
Perdidos	Sistema	1		
Total		300		

75.9% considera que siempre o casi siempre se pregunta si hacen ejercicio.

Usuarios a quienes se pregunta por su peso

¿Aquí le preguntan por su peso?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje de Satisfacción
Válidos	Nunca	13	4,3	85,0
	Casi nunca	8	2,7	
	A veces	24	8,0	
	Casi siempre	15	5,0	
	Siempre	240	80,0	
	Total	300	100,0	

85 considera que siempre o casi siempre se pregunta por su peso.

IV. Desarrollo del equipo de salud

1. Excelencia clínica

a. Usuarios que perciben que su médico resuelve sus problemas de salud

Cuando consulta al médico ¿Le resuelve su problema de salud?

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje de Satisfacción
Válidos	Nunca	21	7,0	78,5
	Casi nunca	3	1,0	
	A veces	40	13,4	
	Casi siempre	37	12,4	
	Siempre	197	66,1	
	Total	298	100,0	
Perdidos	Sistema	2		
Total		300		

78.5% de los usuarios considera que siempre o casi siempre le resuelven sus problemas

V. Otros

1. Usuarios que consideran buena la limpieza del centro de salud

La limpieza del centro de salud es

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje de Satisfacción
Válidos	Muy Malo	1	,3	87,7
	Malo	2	,7	
	Regular	34	11,3	
	Bueno	155	51,7	
	Excelente	108	36,0	
	Total	300	100,0	

87.7 % de los usuarios considera que siempre o casi siempre encuentra buena la limpieza

DISCUSIÓN

I. Vínculo y compromiso

1. Interés del equipo

Un alto porcentaje de usuarios, más de 80%, perciben que los profesionales se preocupan de ellos como personas, siendo la más alta la de las matronas (en encuesta OMS se aprecia valores más bajos de 46,3% para enfermeras, 56% para médico y 63,6% para matronas).

2. Comunicación interpersonal

Un alto porcentaje (más de 80%) de encuestados percibe que los profesionales les explican sobre sus problemas de salud y lo mismo ocurre con la posibilidad de poder hacer preguntas referente a ellos.

3. Calidad de trato

Un 77% de los encuestados considera que el trato de los profesionales en general es bueno o excelente. Para los médicos es de 90% y de las enfermeras 86,2%, destacando en un 93% el de la matrona. Probablemente los usuarios no distinguen entre profesionales y no profesionales de la misma manera. A pesar de ser satisfactorio la percepción de los usuarios respecto a las personas que dan las horas es menor que la de los profesionales (64%).

4. Confianza de los usuarios

El 80% de los entrevistados confía en su centro de salud, y esto se refleja de igual forma con la confianza que tiene en su médico, matrona y enfermera. Casi el 80% de los usuarios consideran que las personas que le atienden demuestran interés por su problema de salud.

5. Adherencia de usuarios

Un buen vínculo entre usuarios y equipo de salud debería reflejar buena adherencia a controles y tratamiento. En nuestro caso se aprecia una alta adherencia en ambos aspectos, para población consultante.

II. Atención con enfoque promocional y preventivo

Alta preocupación por estilos de vida saludable

III. Desarrollo del equipo de salud

1. **Excelencia clínica:** El 78,5 % de los usuarios considera que el médico le resuelve sus problemas, No se hizo análisis por edad lo cual en encuesta OMS se vio una diferencia significativa

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gross D, Zyzanski S, Borowski E, Cebul R, Stange K. Patient satisfaction with time spent with their physician. *J Fam Pract.* 1998;
2. Pascoe G. Patient satisfaction in primary health care: a literature review and analysis. En: Attkisson, C. y Pascoe, G. (Eds) *Patient satisfaction in health and mental health services. Evaluation and Program Planning* 1983;6:185-210.
3. Mira J, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida de resultado de la atención sanitaria. *Med Clin (Barc).* 2000;114(supl 3):26-33.
4. 1998 misal
5. Corbella A, Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General, 1990:397-9.
6. SECLLEN-PALACIN, Juan e DARRAS, Christian. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. *An. Fac. med., abr./jun.* 2005, vol.66, no.2, p.127-141. ISSN 1025-5583.
7. Traverso-Yépez m, Morais NA. Reinviando a subjetividade dos usuarios da Rede Básica de Saúde: para uma humanização do atendimento. *Cad. Saúde Pública.* 2004;20(1):80-8. S
8. Wensing M, Elwyn G. Research on patients' views in the evaluation and improvement of quality of care. *Qual Saf Health Care.* 2002;11:153-7.
9. Kane RL, Maciejewski M, Finch M. The relationship of patient satisfaction with care and clinical outcomes. *Med Care.* 1997;35:714-30.
10. Feletti G, Firman D, Sanson-Fisher R. Patient satisfaction with primary-care consultations. *J Behav Med* 1986; 9: 389-399.
11. Wolf M, Putnam, James, Stiles. The Medical Interview Satisfaction Scale : Development of a scale measure patient perceptions of physician behaviour. *J Behav Med* 1978; 1: 391-401.
12. Introducción al concepto y dimensiones de la calidad asistencial: cómo empezar. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General, 1992:123-9.
13. Chang M, Alemán M, Pérez M, Ibarra A. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. *Rev Cubana Med Gen Integr* 1999;15(5):541-7