

Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid¹María Rodríguez Mármo²
Rafael Muñoz Cruz³**Institución:** Hospital Comarcal de Alcañiz
Hospital Ramón y Cajal**RESUMEN**

Introducción. La gran cantidad de pacientes atendidos en las consultas externas hospitalarias y conocer la importancia de sus opiniones sobre la atención recibida en este servicio motiva el desarrollo del presente estudio, el cual busca conocer la opinión de un grupo de usuarios sobre las consultas externas de tres hospitales públicos de la ciudad de Madrid e identificar factores que influyen en la satisfacción global de estas personas.

Método. Se llevó a cabo un estudio descriptivo transversal en el que se encuestó a 150 usuarios de consultas externas mediante un cuestionario autoadministrado, previamente validado que constaba de 12 ítems, englobados en dos dimensiones con una escala tipo Likert de 1 a 10 en función del grado de satisfacción, de los cuales se obtuvo resultados sociodemográficos y de tipo descriptivo. Por otra parte, se realizó un análisis bivariante del que se detectó diferencias significativas en función del sexo, el nivel académico, la nacionalidad y la edad.

Resultados. En el análisis descriptivo del cuestionario llama la atención que la calidad administrativa es valorada por debajo de 5 puntos, mientras que para la clínica, la valoración es de 6 puntos aproximadamente, de la que resulta una valoración del cuestionario total ligeramente superior a 5. El tiempo de espera en consultas fue el ítem que obtuvo la valoración media más baja de todo el cuestionario, con algo más de un 3,5 sobre 10, mientras que la más alta fue la obtenida para el ítem referido al trato por parte del personal de enfermería, con una nota de casi un 7.

Conclusión. Se puede afirmar que en la muestra estudiada solo existen dos factores que se relacionan con el incremento de la satisfacción de los usuarios en las consultas externas: el sexo masculino y haber cursado estudios universitarios.

Palabras clave: calidad-de-la-atención-de-salud, remisión-y-consulta, satisfacción-del-paciente.

¹ **Fecha de recepción:** 13 de abril del 2016

Fecha de aceptación: 7 de noviembre del 2016

² Enfermera. Máster en Investigación e Innovación en Salud, Cuidados y Calidad de Vida. Hospital Comarcal de Alcañiz, Teruel. España. Correo electrónico: rodriguezmarholm@gmail.com

³ Enfermero. Máster en Investigación e Innovación en Salud, Cuidados y Calidad de Vida. Hospital Ramón y Cajal, Madrid. España. Correo electrónico: rafamunozcruz@gmail.com

Factors related to the satisfaction in external consultation Hospital of Madrid¹

María Rodríguez Mármol²
Rafael Muñoz Cruz³

Institution: Comarcal de Alcañiz Hospital
Ramón y Cajal Hospital

ABSTRACT

Introduction. The large number of patients seen in outpatient hospital and know the importance of their views on the care provided in this service encourages the development of this study, which seeks to know the opinion of a group of users on outpatient three hospitals public of the city of Madrid and identify factors influencing the overall satisfaction of these people.

Method. A cross-sectional descriptive study in which 150 users outpatient clinics were surveyed using a previously validated self-administered questionnaire consisting of 12 items, encompassed in two dimensions with a Likert 1 type scale to 10 depending on the degree held satisfaction, which socio-demographic and descriptive results obtained. Moreover, a bivariate analysis detected significant differences based on gender, academic level, nationality and age was performed.

Results. In the descriptive analysis of the questionnaire draws attention to the administrative quality is valued below 5 points, while for the clinical assessment is 6 points approximately, which is an assessment of the total questionnaire slightly higher than 5. The query timeout was the item that received the lowest average rating of the entire questionnaire, with just over a 3.5 out of 10, while the highest was obtained for the item referred to treatment by the staff nursing, with a note of almost 7.

Conclusion. It can be stated that in the sample there are only two factors that relate to the increase in user satisfaction in outpatient: the male and have attended university.

Key words: quality-of-health-care, patient-satisfaction, referral-and-consultation.

¹ **Date of receipt:** April 13, 2016

Date of acceptance: November 7, 2016

² Nurse. Master in Research and Innovation in Health Care and Quality of Life. Comarcal de Alcañiz Hospital, Teruel, España. Email: rodriguezmarcolm@gmail.com

³ Nurse. Master in Research and Innovation in Health Care and Quality of Life. Ramón y Cajal Hospital. España Email: rafamunozcruz@gmail.com

Fatores relacionados à satisfação em ambulatório em hospitais em Madrid ¹

María Rodríguez MármoI ²
Rafael Muñoz Cruz ³

Instituição: Hospital Comarcal de Alcañiz
Hospital Ramón y Cajal

RESUMO

Introdução. A grande quantidade de pacientes atendidos nas consultas externas hospitalárias e conhecer a importância de suas opiniões sobre o atendimento recebido neste serviço motiva o desenvolvimento do presente estudo, o qual busca conhecer a opinião de um grupo de usuários sobre as consultas externas de três hospitais públicos da cidade de Madrid e identificar fatores que influem na satisfação global destas pessoas.

Método. Realizou-se um estudo descritivo transversal no qual se entrevistaram a 150 usuários de consultas externas mediante um questionário auto-administrado, previamente validado que constava de 12 ítems, englobados em duas dimensões com uma escala tipo Likert de 1 a 10 em função ao grau de satisfação, dos quais se obteve resultados sociodemográficos e de tipo descritivo. Por outra parte, se realizou uma análise bivariante na que se detectaram diferenças significativas em función do sexo, do nível acadêmico, da nacionalidade e da idade.

Resultados. Na análise descritiva do questionário merece atenção que a qualidade administrativa é valorada abaixo de 5 pontos, enquanto que para a clínica, a valoração é de 6 pontos aproximadamente, da que resulta uma valoração do questionário total um pouco superior a 5. O tempo de espera em consultas foi o ítem que obteve a valoração média mais baixa de todo o questionário, com algo mais de 3,5 sobre 10, enquanto que a mais alta foi a obtida para o ítem referido ao atendimento por parte do pessoal de enfermagem, com uma nota de quase 7.

Conclusão. Pode-se afirmar que na amostra estudada somente existem dois fatores que se relacionam com o incremento da satisfação dos usuários nas consultas externas: sexo masculino e haver cursado estudos universitários.

Palavras-chave: qualidade-de-atendimento-de-saúde, remissão-e-consulta, satisfação-do-paciente.

¹ **Data de recepção:** 13 de abril de 2016

Data de aceitação: 07 de novembro de 2016

² Enfermeira Mestre em Mestre em Investigación e Inovação em Saúde e Qualidade de Vida. Hospital Comarcal de Alcañiz, Teruel, España. Correio eletrônico: rodriguezmarholm@gmail.com

³ Enfermeira. Mestre em Mestre em Investigación e Inovação em Saúde e Qualidade de Vida. Hospital Ramón y Cajal. España. Correio eletrônico: rafamunozcruz@gmail.com

INTRODUCCIÓN

Tanto en la atención primaria como en la especializada, la satisfacción del usuario se puede definir como las percepciones del paciente respecto de cuatro dimensiones de los servicios de salud: la competencia médica técnica, las condiciones físicas-técnicas, el grado de orientación e información y, por último, la atmósfera sociocultural de la organización.^{1,2,3}

La gran cantidad de pacientes que se atienden en las consultas externas, así como sus características, apelan a la necesidad de conocer su satisfacción mediante encuestas, cuyo valor psicométrico garantice su fiabilidad y validez⁴, contrario a lo que sucede con las encuestas sobre satisfacción realizadas en los servicios de urgencias, las cuales, en su mayoría, no cuentan con un análisis métrico adecuado.⁵ Además, hay que tener en cuenta que las consultas externas representan un espacio en donde los futuros profesionales de la salud pueden adquirir gran parte de sus conocimientos.⁶

Debido a su carácter multidimensional, la satisfacción de los usuarios es una de las características más relevantes para medir la calidad de un servicio^{2,7,8} y sirve de base para la formulación de políticas de salud adecuadas, razón por la que en los últimos años se han implementado nuevos protocolos con el objetivo de dar una atención continuada y de calidad a los pacientes, en coordinación con el resto de servicios.^{9,10}

Existen factores personales que pueden influir en la satisfacción del paciente, como es la edad, el sexo o el nivel de escolaridad,¹ el nivel económico¹¹ o la nacionalidad.¹² Otros factores, de tipo contextual, vienen dados por la empatía de los profesionales,¹³ por el tiempo de espera,¹⁴ por el trabajo administrativo¹⁵ o por las derivaciones desde la atención primaria, las cuales pueden dar lugar a una sobrecarga excesiva del sistema sanitario.^{16,17} Todos estos factores van a influir en la satisfacción y, consecuentemente, en el absentismo a las consultas.¹⁸

El objetivo del presente trabajo fue identificar los factores que van a definir la satisfacción de los pacientes en las consultas externas de varios hospitales de la ciudad de Madrid, ya que los trabajos al respecto son escasos y no todos están llevados a cabo con cuestionarios validados psicométricamente.

MATERIALES Y MÉTODO

Se encuestó a 150 pacientes atendidos en las consultas externas de tres hospitales de la ciudad de Madrid. La muestra se seleccionó mediante muestreo no probabilístico de conveniencia. Se llevó a cabo un estudio descriptivo transversal.

Los datos fueron recogidos entre los meses de enero y febrero de 2016, con un cuestionario que mide la satisfacción del usuario de consultas externas.⁴ Consta de 12 de ítems englobados en dos dimensiones: calidad clínica y calidad administrativa, cada una de ellas con 6 ítems; la opción de respuesta corresponde a una escala Likert del 1 al 10 en la que 1 fue la opción peor valorada y 10, la mejor. El cuestionario tiene una puntuación final que se obtiene a través de la media de las puntuaciones medias de cada dimensión. Este cuestionario presenta una

consistencia interna a través del alfa de Cronbach de 0,91 para la dimensión de calidad clínica y de 0,83, para la administrativa. Además del cuestionario, se recolectó variables sociodemográficas como la edad, el sexo, formación académica universitaria, el estado civil, nacionalidad y situación laboral. La cumplimentación de los datos fue de carácter voluntario y anónimo, previo consentimiento informado.

Los datos obtenidos se procesaron con el paquete estadístico SPSS v.15, con el que se realizó cálculos descriptivos a través de media, desviación estándar (DE) y moda para las variables cuantitativas, mientras que para las variables cualitativas se utilizó porcentajes y frecuencias. Los análisis en los que la variable independiente era cualitativa dicotómica y la dependiente era cuantitativa se llevó a cabo con el estadístico T-Student mientras que, en los casos donde este no podía utilizarse, ya que no cumplía los requisitos de normalidad y homocedasticidad, se elaboró a través de la U de Mann-Withney. En todos los casos considerando que existen diferencias estadísticamente significativas cuando el valor de significación es menor a 0,05. Si se encontraba diferencias estadísticamente significativas, se calculó la fuerza de asociación a través de la D de Cohen y su intervalo de confianza al 95%.

Consideraciones éticas

Previamente a la recogida de datos, y al no tratarse de un estudio experimental, se pidió autorización a la supervisora del servicio, la cual dio su consentimiento de forma verbal. Antes de entregar el cuestionario a cada sujeto se informó verbalmente sobre los objetivos y la metodología de la investigación y se solicitó su consentimiento por escrito. Todos los datos fueron tratados con total confidencialidad, según lo establecido en la Ley Orgánica 15/99 de Protección de Datos de Carácter Personal.



RESULTADOS

El estudio se desarrolló a partir de una muestra de 150 pacientes que esperaban a ser atendidos en consultas externas de los cuales el 45,3% (68) corresponde a hombres y el 54,7% (82), a mujeres. La media de edad de la muestra fue de $68,26 \pm 16,755$. El 47,3% (71) contaba con estudios universitarios o se encontraba estudiando en la universidad. El 26% (39) estaba empleado; el 66,7% (100), jubilados y el 7,3% (11), desempleado. El estado civil del 78,85% (118) corresponde a casados, mientras que el 21,3% (32), a solteros. El 82% (123) es de nacionalidad española. Al segmentar la muestra en función del sexo, se obtuvo los datos sociodemográficos que figuran en la tabla 1.

Tabla 1. Distribución de pacientes de consulta externa según variables sociodemográfica y el sexo, 2016.
[Frecuencias absolutas (*fi*) y relativas (*Fi*)]

Variables sociodemográficas/sexo		Hombres		Mujeres		Total	
		(<i>fi</i>)	(<i>Fi</i>)	(<i>fi</i>)	(<i>Fi</i>)	(<i>fi</i>)	(<i>Fi</i>)
Media edad		69,96±17,938		66,85±15,679		68,26±16,755	
Estado civil	Casado	55	80,9	63	76,8	118	78,5
	Soltero	13	19,1	19	23,2	32	21,3
Estudios universitarios	Sí	18	26,5	53	64,6	71	47,3
	No	50	73,5	29	35,4	79	52,7
Situación laboral	Empleado	13	19,1	26	31,7	39	26
	Jubilado	52	76,5	48	58,5	100	66,7
	Desempleado	3	4,4	8	9,8	11	7,3
Nacionalidad	Española	59	86,8	64	78	123	82
	Otra	9	13,2	18	22	27	18

Fuente: elaboración propia.

En el análisis descriptivo del cuestionario, para el total de la muestra obtenida se obtuvo los resultados que figuran en la tabla 2.

Tabla 2. Distribución de pacientes de consulta externa según satisfacción en la atención de salud. 2016

Ítems	Media±DE	Moda
Calidad administrativa		
1. El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.	5,40±1,75	5
2. Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital.	4,99±2,03	4
3. Los trámites que tuvo que hacer en Admisión.	4,89±1,61	3
4. El tiempo de espera en consultas	3,55±1,01	3
5. La comodidad de la sala de espera	4,71±1,68	3
6. La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse	4,67±1,90	4
Media total de puntuación	4,67±0,63	4
Calidad clínica		
7. El trato por parte del personal de enfermería	6,99±1,31	7
8. El trato por parte del personal médico	6,43±1,46	7
9. El cuidado con su intimidad durante la consulta	5,97±1,25	6
10. La duración de la consulta	5,50±1,06	6
11. La información clínica recibida acerca de su problema de salud	5,82±1,10	6
12. La claridad con la que le explicaron el tratamiento y pautas	5,67±1,09	5
Media total de puntuación	6,03±0,57	6
Total puntuación	5,36±0,34	5

Fuente: Cuestionario respecto de la satisfacción del usuario en consulta externa.

En el análisis bivariante se identificó diferencias estadísticamente significativas para los ítems señalados en la tabla 3.

Tabla 3. Distribución de pacientes de consulta externa según variables sexo, edad, estudios universitarios y nacionalidad, 2016.

En función del sexo			
	Valor p	D de Cohen	IC 95%
Ítem 10	0,001	-0,55	[-0,88; -0,22]
Ítem 11	0,008*	0,45	[0,13-0,78]
En función de estudios universitarios			
	Valor p	D de Cohen	IC 95%
Ítem 6	0,000	0,64	[0,31-0,97]
Ítem 8	0,004*	-0,50	[-0,83; -0,17]
En función de la nacionalidad			
	Valor p	D de Cohen	IC 95%
Ítem 6	0,001*	-0,74	[-1,07; -0,41]
Ítem 12	0,047	0,43	[0,10-0,75]
En función de la edad			
	Valor p	D de Cohen	IC 95%
Ítem 1	0,000*	-1,50	[-1,87; -1,14]
Ítem 2	0,000*	1,34	[0,99-1,70]
Ítem 5	0,000	2,58	[2,15-3,02]

Fuente: elaboración propia.

En cuanto al análisis de cada dimensión y del cuestionario en general, hay diferencias estadísticamente significativas, las cuales se expone en la tabla 4.

Tabla 3. Distribución de pacientes de consulta externa según significancia estadística, 2016.

Variable		Calidad administrativa	Calidad clínica	Total cuestionario
Sexo	Valor p	0,004	-	0,000
	D de Cohen	-0,50	-	-0,58
	IC 95%	[-0,83; -0,18]	-	[-0,91; -0,25]
Estudios universitarios	Valor p	0,004	-	0,039
	D de Cohen	0,49	-	0,36
	IC 95%	[0,16-0,81]	-	[0,03-0,68]
Nacionalidad	Valor p	0,006	0,047	-
	D de Cohen	-0,56	0,59	-
	IC 95%	[-0,89; -0,24]	[0,26-0,92]	-
Edad	Valor p	0,000	0,000	-
	D de Cohen	1,33	-1,79	-
	IC 95%	[0,98-1,69]	[-2,17; -1,41]	-

Fuente: elaboración propia.

En función del estado civil y situación laboral, no hubo diferencias estadísticamente significativas.

DISCUSIÓN

En el análisis descriptivo del cuestionario llama la atención que la calidad administrativa es valorada por debajo de 5 puntos, mientras que para la clínica, la valoración es de 6 puntos aproximadamente, de la que resulta una valoración del cuestionario total ligeramente superior a 5. El tiempo de espera en consultas fue el ítem que obtuvo la valoración media más baja de todo el cuestionario, con algo más de un 3,5 sobre 10, mientras que la más alta fue la obtenida para el ítem referido al trato por parte del personal de enfermería, con una nota de casi un 7. En cuanto a estos resultados, es necesario analizar el estudio descriptivo de Poyatos¹³ del cual se obtuvo que en un 90% de los casos la atención clínica era buena o muy buena en un 90% mas, un año después, Artieda¹⁴ se propone un plan de optimización de las consultas externas, para lo que se solicitó una adecuada distribución de las cargas de trabajo de tipo administrativo.

Por otra parte, al realizar el análisis bivalente, se encontró diferencias significativas en función de las variables: en función del sexo, las mujeres son las que se encontraban más satisfechas con la duración de la consulta, mientras que los hombres valoraron más positivamente la información recibida acerca de su problema. Tales resultados difieren de los obtenidos en los estudios de Garza y Medina¹ y Caro-Patón et al.¹⁷, en los que el sexo de los participantes no se representa como una característica que defina la satisfacción. En cuanto a formación académica universitaria, quienes sí cuentan con ésta valoraron más positivamente la facilidad en los trámites, mientras que sus opositos dieron mayor nota al trato por parte del personal médico.

También hubo diferencias en función de la nacionalidad: los usuarios extranjeros valoraron más positivamente la facilidad de los trámites para volver a citarse, mientras que los españoles fueron los que se mostraban más satisfechos con la claridad con la que se les explicó el tratamiento y las pautas de este. Respecto de la claridad de las instrucciones, se obtuvo datos similares a los obtenidos en el estudio descriptivo de Apartado¹⁹, en el que la mayoría de los participantes expresó una opinión positiva respecto de la información en torno a su tratamiento.

Por último, en función de la edad, las personas menores de 55 años estaban más satisfechos con las señalizaciones y carteles para orientarse y con la comodidad de la sala de espera, mientras que los mayores de 55 años estaban más satisfechos con el tiempo que pasó desde que solicitaron la cita hasta la fecha de la consulta, a diferencia de los resultados obtenidos en la población de un hospital en la Costa del Sol¹⁸, en donde la demora en la cita se identificó como un factor de riesgo para el absentismo a la consulta.

Al analizar las dos dimensiones por separado, para la calidad administrativa, los hombres fueron quienes contaban con estudios universitarios, y los españoles y menores de 55 años los que se encontraban más satisfechos con la calidad administrativa; sin embargo, fueron los españoles y los menores de 55 años los que estaban más satisfechos con la calidad clínica. En el puntaje final del cuestionario se halló diferencias significativas para el sexo y los estudios universitarios: los hombres y los pacientes con estudios universitarios fueron quienes más satisfechos estaban con la atención en consultas externas.

Resulta difícil analizar los resultados en cuanto a otros estudios similares, debido a la escasez de artículos llevados a cabo en consultas externas hospitalarias.

CONCLUSIÓN

Se puede afirmar que en la muestra estudiada solo existen dos factores que se relacionan con el incremento de la satisfacción de los usuarios en las consultas externas: el sexo masculino y haber cursado estudios universitarios. A pesar de ello, cabe mencionar que este estudio presenta las limitaciones propias de un estudio descriptivo transversal, puesto que no mide temporalidad, y las propias de un muestreo no probabilístico, ya que no supone una muestra representativa, motivo por el que es un primer paso para futuras investigaciones que se aboquen a obtener más información acerca de la satisfacción de los pacientes que acuden a consultas externas, con el fin de mejorar los ámbitos administrativo y clínico y, de este modo, la atención recibida y la satisfacción de los pacientes.

Conflicto de interés

Las autoras declaran no tener conflicto de interés de orden personal, comercial, académico, político o financiero.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Garza R, Medina S. Relación de factores personales y contextuales con la satisfacción del paciente. Desarrollo Científico de Enfermería [Internet]. 2008 [Acceso 10 Nov 2015]; 16 (6): 263-267. Disponible en <http://www.index-f.com/dce/16/16-6sumario.php>
2. Alba-Dios MA, Ruiz R, Jiménez C, Pérula LA, Rodríguez MA. Valoración de la satisfacción de usuarios de consulta de Enfermería en Centros de Salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación. Enfermería Global [Internet]. 2013 [Acceso 2 Nov 2015]; 12(3):162-176. Disponible en <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/153131>
3. Giraldo A, Vélez C. La atención primaria de salud desde la perspectiva de los usuarios. Enfermería Global. [Internet]. 2014 Abril [Acceso 10 Nov 2015]; 34: 232-241. Disponible en <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n34/administracion2.pdf>
4. Granado S, Rodríguez C, Olmedo MC, Chacón A, Vigil D, Rodríguez P. Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid en 2006. Rev. Esp. Salud Pública [Internet]. 2007 Nov/Dic. [Acceso 10 Nov 2015]; 81(6):637-645. Disponible en http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272007006600007
5. Parra P, Bermejo RM, Más A, Hidalgo MD, Gomis R, Calle JE. Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios. Gac. Sanit. [Internet]. 2012 [Acceso 2 Nov 2015]; 26 (2):159-165. Disponible en <http://scielo.isciii.es/pdf/gsv26n2/original8.pdf>
6. Hidalgo M, Solís SL, Fleites G, Fernández Z, Santana AR. Las consultas externas hospitalarias como escenarios docentes alternativos para la enseñanza en la asignatura de Cirugía General. Rev. Haban Cienc Méd. [Internet]. 2014 Ene.-Feb [Acceso 28 de Oct 2015]; 13 (1):134-143. Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2014000100015
7. Quizanga JD. Reorganización del sistema de entrega de turnos para optimizar el Talento Humano y mejorar la satisfacción de los usuarios que demandan atención en la Consulta Externa del Centro de Salud Hospital Baeza. [Tesis] [Ecuador]: Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Matriz; 2013. 125 p. Disponible en <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/5926?show=full>
8. Vega-Dienstmaier JM, Arévalo-Flores JM, Tomateo-Torvisco JD, Cabello E. Validación de un instrumento para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio externo de psiquiatría de un hospital público (Lima, Perú). Revista de Neuro-Psiquiatría. [Internet]. 2014 [Acceso 25 de Oct 2015]; 77(4): 272-283. DOI: <http://dx.doi.org/10.20453/rnp.v77i4.2196> Disponible en <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RNP/article/view/2196>
9. Herrería MT, Rueda MT. Revisión y creación de nuevos protocolos de enfermería en las Consultas Externas del Hospital de Laredo de la Gerencia Única del Área II. Nuber Científ. [Internet]. 2011 [Acceso 2 de Nov 2015]; 4(1): 48-54. Disponible en <http://nc.enfermeriacantabria.com/index.php/nc/article/viewFile/91/88>

10. Ninasunta MG. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de consulta externa del subcentro de salud Augusto Martínez en el período de febrero–julio 2014. [Tesis] [Ambato-Ecuador]: Universidad Técnica de Ambato; 2014. 158 p. Disponible en <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8360/1/Ninasunta%20Chiliquinga,%20Mar%C3%ADa%20Germania.pdf>
11. Garzón NK. Evaluación de satisfacción del paciente con la calidad del proceso de la atención médica recibida en el área consulta externa del Hospital León Becerra de la ciudad de Milagro. [Tesis] [Guayaquil-Ecuador]: Universidad de Guayaquil; 2014. 142 p. Disponible en <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7194/1/GARZÓNnarcisa.pdf>
12. López A., Ramos JM. Utilización de servicios sanitarios por parte de las poblaciones inmigrante y nativa en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Gaceta Sanitaria [Internet]. 2009 [Acceso 10 de Nov 2015]; (Suppl 1); 23:12-18. <http://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2009.04.007> Disponible en <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911109003410>
13. Poyatos MD, Bonales MP, Camacho M, López M, García L. Valoración de la atención enfermera en consultas externas hospitalarias. Nure Investigación [Internet]. 2013 Jun [Acceso 25 de Oct 2015]; 10 (64):9. Disponible en <http://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/625/614>
14. Artieda V. Plan de mejora para las consultas externas de un hospital público. Aplicación de la gestión por procesos. [Tesis] [Valencia-España]: Universitat Politècnica de València; 2014. 82 p. Disponible en https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/44280/TFC_%20VICENTE%20ARTIEDA%20PUCHADES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Verd JM, Massó M. Las competencias y el trabajo invisible en el trabajo administrativo de consultas externas hospitalarias. Revista de Sociología [Internet]. 2007 [Acceso 2 de Nov 2015]; 83:169-189. Disponible en <https://ddd.uab.cat/pub/papers/02102862n83/02102862n83p169.pdf>
16. Alberdi-Ordiozola JC, Sáenz-Bajo N. Factores determinantes de la derivación de atención primaria a las consultas externas de atención especializada en la Comunidad de Madrid. Aten Primaria [Internet]. 2006 [Acceso 28 de Oct 2015]; 37(5): 253-259. Disponible en www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13086306-S300
17. Caro-Patón A, Mata L, Jiménez M, García A, Pradera J, del Olmo L et al. Consultas compartidas entre Gastroenterología y atención primaria: influencia en las derivaciones a las consultas externas del hospital. Med Gen y Fam. [Internet]. 2015 Jul-Sept. [Acceso 25 de Oct 2015]; 4(3): 68-75. <http://dx.doi.org/10.1016/j.mgyf.2015.08.010> Disponible en <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1889543315000390>
18. Jabalera ML, Morales JM, Rivas F. Factores determinantes y coste económico del absentismo de pacientes en consultas externas de la Agencia Sanitaria Costa del Sol. An. Sist. Sanit. Navar. [Internet]. 2015 Mayo-Agosto [Acceso 25 de Oct 2015]; 38(2):235-245. Disponible en <http://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v38n2/original6.pdf>



19. Álvarez JA, Hoyos AE. Evaluación de la satisfacción de los usuarios de EMDISALUD que asistieron al servicio de consulta médica en el primer nivel de atención de la E.S.E Hospital Antonio Roldan Betancur Apartadó en octubre de 2008. [Internet]. 2008 [Acceso 10 de Nov 2015]; 39 p. Disponible en <http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/309/2/Evaluacion%20de%20la%20satisfacion%20usuarios.pdf>

