

María Josefa Chuquipoma-Ramírez; Luis Enrique Alva Palacios-Gómez; Lyli Ana Gastañaduí-Ibáñez

[DOI 10.35381/gep.v7i1.255](https://doi.org/10.35381/gep.v7i1.255)

Percepción de los usuarios sobre la atención en consultorios externos de hospitales

Users' perception of care in hospital outpatient clinics

María Josefa Chuquipoma-Ramírez
mchuquipoma@ucvvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo, Trujillo, La Libertad
Perú
<https://orcid.org/0000-0002-4529-2487>

Luis Enrique Alva Palacios-Gómez
alvapl@ucvvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo, Trujillo, La Libertad
Perú
<https://orcid.org/0000-0003-3224-5363>

Lyli Ana Gastañaduí-Ibáñez
gaslyli@ucvvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo, Trujillo, La Libertad
Perú
<https://orcid.org/0000-0001-7953-5371>

Recepción: 03 de octubre 2024
Revisado: 19 de noviembre 2024
Aprobación: 20 de enero 2025
Publicado: 01 de febrero 2025

María Josefa Chuquipoma-Ramírez; Luis Enrique Alva Palacios-Gómez; Lyli Ana Gastañadui-Ibáñez

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue describir la percepción de los usuarios sobre la atención en consultorios externos de hospitales. El enfoque fue cuantitativo porque se centra en recopilar y analizar datos numéricos y estadísticos. Este método se utilizó para la recolección de datos objetivos y verificables que pueden ser medidos y analizados de manera sistemática. Se apoyó, además, en un diseño bibliográfico de tipo documental. Se utilizó un cuestionario, el cual sirve para recoger información de los usuarios sobre la calidad de servicio de atención de dos hospitales de Ascope. Se concluye destacando la necesidad de mejoras en la atención proporcionada por MINSA, sino que también sugieren que las prácticas exitosas de ESSALUD podrían ser modelos a seguir. La implementación de estrategias que aborden las dimensiones de calidad más valoradas, como la fiabilidad, seguridad y empatía, es crucial para elevar la satisfacción del usuario.

Descriptor: Bienestar; servicio de salud; paciente. (Tesauro UNESCO).

ABSTRAC

The general objective of the research was to describe users' perceptions of care in hospital outpatient clinics. The approach was quantitative because it focuses on collecting and analyzing numerical and statistical data. This method was used to collect objective and verifiable data that can be systematically measured and analyzed. It was also supported by a documentary bibliographic design. A questionnaire was used to collect information from users on the quality of care service in two hospitals in Ascope. It is concluded, highlighting the need for improvements in the care provided by MINSA, but also suggesting that the successful practices of ESSALUD could be models to follow. The implementation of strategies that address the most valued dimensions of quality, such as reliability, safety and empathy, is crucial to raise user satisfaction.

Descriptors: Wellness; health service; patient. (UNESCO Thesaurus).

María Josefa Chuquipoma-Ramírez; Luis Enrique Alva Palacios-Gómez; Lyli Ana Gastañadú-Ibáñez

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de salud a nivel mundial enfrentan múltiples desafíos, entre ellos, la excesiva hospitalización y la debilidad en la atención primaria, lo que ha generado insatisfacción en los usuarios, un aumento en los costos y una baja eficiencia en la gestión. En respuesta a esta problemática, países como el Reino Unido y España han transformado sus modelos de salud para mejorar la calidad del servicio y la sostenibilidad del sistema (EsSalud, 2016).

En este contexto, la salud es un pilar fundamental para el desarrollo sostenible, y la Agenda 2030 reconoce la estrecha relación entre ambos aspectos, destacando la necesidad de fortalecer los sistemas sanitarios para garantizar el bienestar global.

En la actualidad, las entidades de salud pública enfrentan numerosos desafíos en todo el mundo. En general, se estima que entre 5,7 y 8,4 millones de muertes al año se atribuyen a la baja calidad de atención en los países de bajos ingresos, lo que representa hasta un 15% de todas las defunciones en esas naciones. En América Latina, a pesar de los esfuerzos, los hospitales enfrentan desafíos significativos en términos de acceso, calidad y equidad en la calidad de servicios. La falta de financiamiento adecuado, la escasez de personal capacitado y la infraestructura insuficiente son algunas de las barreras (OPS, 2022). Por ejemplo, en julio de 2023, la lista de espera para tratamientos rutinarios en Inglaterra alcanzó un récord de casi 7.7 millones, con 390,000 personas esperando más de un año (Nuffield Trust, 2023).

Por ello, para ofrecer los servicios de salud es necesario efectuar una permanente evaluación de los servicios que ofrecen los centros médicos públicos o privados, para incrementar la satisfacción de los clientes y de esta forma cubrir las expectativas del usuario (Argudo Pesántez et al., 2021, p. 538).

Por otro lado, en el Perú, la deficiente calidad de la atención refleja de manera concisa la significativa deuda que el Estado y la sociedad tienen con el derecho a la salud de la mayoría de la población peruana. Desafortunadamente, antes de ser saldada, esta deuda

María Josefa Chuquipoma-Ramírez; Luis Enrique Alva Palacios-Gómez; Lyli Ana Gastañadui-Ibáñez

tiende a incrementarse debido a una indiferencia que, en mayor o menor grado, afecta a todos (Lazo González y Santivañez Pimentel, 2019).

En tal sentido, los hospitales en estudio, como muchos otros en Perú, enfrentan dificultades como: infraestructura inadecuada, falta de equipamiento moderno, insuficiente personal médico y de enfermería, escasez de medicamentos y suministros, gestión deficiente, comunicación inadecuada entre personal médico y pacientes, y falta de oportunidades de capacitación. Superar estas dificultades requiere un enfoque integral que aborde un modelo adecuado de atención.

Se muestra en la tabla 1, un conjunto de investigaciones que soporta como antecedentes, este estudio.

Tabla 1.
Antecedentes.

Autor(es)	Investigación	Resultados
Irua Montalvo et al. (2024)	Calidad de atención en salud a usuarios, centro de salud Julio Andrade, Ecuador.	La satisfacción del usuario es un indicador clave para evaluar la calidad de los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permite identificar áreas de mejora y consolidar fortalezas, con el fin de desarrollar un sistema de salud que brinde atención de calidad e integral, acorde a las necesidades de los pacientes. (p.638).
Arévalo Marcos. (2023)	Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú.	Realizó un estudio sobre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios. Con un enfoque transversal, la muestra consistió en 100 usuarios, a quienes se les aplicaron escalas validadas para medir ambos aspectos. Los resultados mostraron que el 51% percibió la calidad de atención como regular, mientras que el 39% la consideró buena. El 39% aprobó su satisfacción en nivel medio, el 29% satisfecho y el 32% insatisfecho con el servicio. Se concluyó, una relación directa de las variables principales, con rho de Spearman de 0,626, significativo al 0,001.
Muñoz Pizarro et al. (2022)	Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de	Este estudio correlacional y transversal incluyó a 264 usuarios de diversas especialidades. Se utilizó un cuestionario específico y una escala de satisfacción. Los hallazgos revelaron que la satisfacción del usuario

María Josefa Chuquipoma-Ramírez; Luis Enrique Alva Palacios-Gómez; Lyli Ana Gastañadui-Ibáñez

Autor(es)	Investigación	Resultados
	Apoyo Jesús Nazareno.	estaba significativamente relacionada con las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía ($P < 0,05$). En resumen, el estudio concluye que mejorar estos aspectos podría aumentar la satisfacción de los pacientes, resaltando la importancia de la experiencia del usuario.
Luna Espinoza y Torres Fragoso (2022)	Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec.	Realizaron un estudio sobre la calidad de los servicios de salud en un municipio estratégico, utilizando una versión adaptada del modelo SERVPERF. Los resultados mostraron que el IMSS recibió las calificaciones más altas, seguido por el Centro de Salud y el Hospital General, mientras que el ISSSTE tuvo las notas más bajas. Los hallazgos coincidieron con investigaciones previas que también utilizaron el modelo SERVPERF, destacando que los elementos tangibles fueron los más valorados y la capacidad de respuesta, la menos apreciada. Además, encontraron diferencias en la percepción de calidad según la ocupación, nivel educativo y edad, aunque en general, la percepción de los servicios de salud fue positiva.
Benites Bernabé et al. (2021)	Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos.	Los resultados indicaron un nivel de calidad alto (62%) en el Hospital La Caleta y medio (78%) en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón. Se encontraron diferencias en cada dimensión. En conclusión, la calidad de atención varía entre hospitales y depende del tipo de usuario, sugiriendo la necesidad de adaptar la atención a las características de los pacientes para mejorar la calidad del servicio.
Luna Domínguez et al. (2021)	Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario.	Los resultados revelan que, para los usuarios del IMSS, aspectos como la "calidad de las instalaciones", los "horarios de servicio" y principalmente el "acceso a medicamentos" son más importantes, mientras que para los usuarios destaca la atención administrativa. En resumen, los usuarios emplean criterios diversos para valorar las opciones de servicios de salud disponibles, lo que resulta crucial al comparar la calidad ofrecida por distintos proveedores.

Elaboración: Los autores.

María Josefa Chuquipoma-Ramírez; Luis Enrique Alva Palacios-Gómez; Lyli Ana Gastañadui-Ibáñez

En este orden, la calidad de la atención que debe brindar una institución de salud es percibida por las características del proceso de atención: la relación interpersonal, el contenido de la consulta, la duración, las acciones clínicas de revisión y el diagnóstico (Febres Ramos y Mercado Rey, 2020, p. 398).

Por consiguiente, los autores Sosa Aquino et al. (2023) destacan que:

Existe una urgente necesidad de ofrecer servicios de salud dirigidas al aseguramiento de una atención oportuna, con un servicio digno; que ofrezca a los pacientes y su familia un trato respetuoso, logrando que la calidad se convierta en parte integral y sostenible de las organizaciones sanitarias. (p. 106).

Por su parte, el Ministerio de Salud propone estandarizar una metodología y herramientas para evaluar la satisfacción del usuario externo, con el fin de fomentar evaluaciones periódicas del nivel de satisfacción en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Además, busca promover proyectos orientados a mejorar continuamente la calidad de los servicios de salud en dichos establecimientos (Ministerio de Salud, 2012). A continuación, se detallan las dimensiones del servicio de atención al paciente para evaluar la satisfacción (Ministerio de Salud, 2012).

- Tangibilidad: Esto incluye las instalaciones como la limpieza, el mantenimiento y la comodidad de las instalaciones, mismas que son cruciales para la percepción de calidad por parte del paciente. Esto incluye desde la recepción hasta las salas de espera, consultorios médicos, áreas de tratamiento y hospitalización.
- Fiabilidad: Consiste en la capacidad de la entidad de salud para brindar servicios de manera consistente y confiable. Esto implica la puntualidad en las citas médicas y los tiempos de espera mínimos, los cuales son aspectos cruciales para la fiabilidad percibida. Los pacientes valoran que se respete su tiempo y que las citas se cumplan según lo programado.

María Josefa Chuquipoma-Ramírez; Luis Enrique Alva Palacios-Gómez; Lyli Ana Gastañadú-Ibáñez

- **Capacidad de respuesta:** Se refiere a la disposición y rapidez con la que la entidad responde a las necesidades y preocupaciones de los pacientes. Esto incluye la capacidad de programar citas rápidamente y proporcionar atención médica oportuna ante emergencias o necesidades urgentes, lo cual es crucial para la satisfacción del paciente.
- **Empatía:** Es la capacidad del personal médico y administrativo para comprender y mostrar sensibilidad hacia las necesidades emocionales y psicológicas de los pacientes. Esto implica Escucha activa donde el personal debe mostrar interés genuino en las preocupaciones de los pacientes, prestando atención no solo a las palabras, sino también al lenguaje corporal y emocional.
- **Seguridad:** Es la prestación de servicios de atención médica contra daños y riesgos. Esto incluye medidas que permiten prevenir infecciones nosocomiales, errores médicos y accidentes.

La satisfacción, por lo tanto, es una experiencia que está relacionada con la percepción de la calidad, de modo que en salud representa el cumplimiento exitoso del proceso (Suárez Lima et al., 2019). Por consiguiente, la calidad en salud tiene en cuenta las percepciones y expectativas, en las que los pacientes consideran, entre otras, la presentación física de las instalaciones, la presentación adecuada de los utensilios y elementos, la confianza en los conocimientos y las habilidades del personal médico (Boada Niño et al., 2019).

Se plantea como objetivo general de la investigación describir la percepción de los usuarios sobre la atención en consultorios externos de hospitales.

MÉTODO

El enfoque es cuantitativo porque se centra en recopilar y analizar datos numéricos y

María Josefa Chuquipoma-Ramírez; Luis Enrique Alva Palacios-Gómez; Lyli Ana Gastañadú-Ibáñez

estadísticos. Este método se utiliza para la recolección de datos objetivos y verificables que pueden ser medidos y analizados de manera sistemática. Apoyado, además, en un diseño bibliográfico de tipo documental. (Hernández Sampieri et al., 2014). En cuanto a la muestra probabilística se precisa que para el hospital de Minsa será de 358 usuarios y del hospital de Essalud 368 usuarios, sumando un total de 726 usuarios. Se utiliza un cuestionario, el cual sirve para recoger información de los usuarios sobre la calidad de servicio de atención de dos hospitales de Ascope. Dicho cuestionario está compuesto por 22 ítems.

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos, luego del desarrollo del método planteado por los investigadores.

Tabla 2.

Nivel de satisfacción del servicio de atención según los usuarios del consultorio externo en hospitales de MINSa y ESSALUD.

Nivel	MINSa		ESSALUD	
	N	%	N	%
Aceptable	10	2.8	65	17.6
En proceso	323	90.2	302	81.8
Deficiente	25	7.0	2	0.6
Total	358	100.0	369	100.0
U de Mann-Whitney	29428,000			
W de Wilcoxon	93689,000			
Z	-12,950			
Sig. asintótica(bilateral)	,000			

a. Variable de agrupación: Hospital

Elaboración: Los autores.

De un total de 358 usuarios de MINSa, solo 10 (2.8%) consideran el servicio como

María Josefa Chuquipoma-Ramírez; Luis Enrique Alva Palacios-Gómez; Lyli Ana Gastañadú-Ibáñez

aceptable, en contraste con ESSALUD, donde 65 usuarios (17.6%) lo perciben de esta manera. La mayoría de los usuarios en ambas instituciones se encuentran en un estado de satisfacción "en proceso", con un 90.2% en MINSA y un 81.8% en ESSALUD, lo que sugiere que ambos grupos ven potencial de mejora en la atención recibida. Sin embargo, un 7.0% de los usuarios de MINSA sienten que el servicio está "por mejorar", frente a solo el 0.6% de ESSALUD que comparte esta opinión.

Tabla 3.

Nivel de satisfacción del servicio de atención según los usuarios de consultorio externo en un hospital de MINSA.

Nivel	MINSA	
	N	%
Aceptable	10	2.8
En proceso	323	90.2
Por mejorar	25	7.0
Total	358	100.0

Elaboración: Los autores.

La tabla 3, presenta el nivel de satisfacción del servicio de atención según los usuarios de consultorios externos en un hospital de MINSA en Ascope durante 2024. De un total de 358 usuarios encuestados, solo 10 (2.8%) consideran que el servicio es aceptable, lo que indica una baja satisfacción. La mayoría, un 90.2% (323 usuarios), se encuentra en un estado de satisfacción "en proceso", por tanto, estos usuarios perciben posibilidades de mejora. Por otro lado, 25 usuarios (7.0%) opinan que el servicio está "por mejorar", lo que refleja una preocupación adicional sobre la calidad de la atención recibida. En resumen, aunque un alto porcentaje de usuarios ve potencial de cambio, la baja cifra de satisfacción aceptable indica la necesidad urgente de implementar mejoras en el servicio.

María Josefa Chuquipoma-Ramírez; Luis Enrique Alva Palacios-Gómez; Lyli Ana Gastañadui-Ibáñez

Tabla 4.

Nivel de satisfacción del servicio de atención según los usuarios de consultorio externo en un hospital de ESSALUD.

Nivel	ESSALUD	
	N	%
Aceptable	65	17.6
En proceso	302	81.8
Por mejorar	2	0.6
Total	369	100.0

Elaboración: Los autores.

La tabla 4, muestra el nivel de satisfacción del servicio de atención según los usuarios de consultorios externos en un hospital de ESSALUD en Ascope durante 2024. De un total de 369 usuarios encuestados, 65 (17.6%) consideran que el servicio es aceptable, lo que indica un nivel de satisfacción más elevado en comparación con el hospital de MINSA. La mayoría de los usuarios, un 81.8% (302 usuarios), se encuentran en la categoría de "en proceso", lo que sugiere que también ven oportunidades para mejorar, pero tienen una percepción más positiva del servicio en general. Por otro lado, solo 2 usuarios (0.6%) opinan que el servicio está "por mejorar", lo que resalta un bajo nivel de insatisfacción en este grupo. En conclusión, ESSALUD presenta una mayor proporción de usuarios satisfechos, lo que sugiere que la calidad del servicio en esta institución es percibida de manera más favorable en comparación con MINSA.

María Josefa Chuquipoma-Ramírez; Luis Enrique Alva Palacios-Gómez; Lyli Ana Gastañadú-Ibáñez

Tabla 5.

Nivel de elementos tangibles de satisfacción del servicio según los usuarios de consultorio externo en hospitales de MINSA y ESSALUD.

Nivel	MINSA		ESSALUD	
	N	%	N	%
Aceptable	69	19.3	212	57.5
En proceso	230	64.2	146	39.6
Deficiente	59	16.5	11	3.0
Total	358	100.0	369	100.0
U de Mann-Whitney				33426,500
W de Wilcoxon				97687,500
Z				-11,591
Sig. asintótica(bilateral)				,000

a. Variable de agrupación: Hospital

Elaboración: Los autores.

La tabla 5, presenta el nivel de satisfacción relacionado con los elementos tangibles del servicio según los usuarios de consultorios externos en hospitales de MINSA y ESSALUD en Ascope durante 2024. De los 358 usuarios de MINSA encuestados, solo 69 (19.3%) consideran que los elementos tangibles son aceptables, en contraste con ESSALUD, donde 212 usuarios (57.5%) opinan lo mismo. Esto indica que los usuarios de ESSALUD tienen una percepción significativamente más positiva sobre la calidad de los elementos tangibles del servicio. En cuanto al estado "en proceso", MINSA presenta un 64.2% (230 usuarios) que se encuentran en esta categoría, mientras que ESSALUD tiene un 39.6% (146 usuarios). Esto sugiere que un mayor porcentaje de usuarios de MINSA perciben que hay oportunidades de mejora en los elementos tangibles del servicio. Por último, el

María Josefa Chuquipoma-Ramírez; Luis Enrique Alva Palacios-Gómez; Lyli Ana Gastañadui-Ibáñez

porcentaje de usuarios que consideran que los elementos tangibles están "por mejorar" es notablemente más alto en MINSa, con 59 usuarios (16.5%), en comparación con solo 11 usuarios (3.0%) en ESSALUD.

Para finalizar, la calidad de la atención en los centros de salud es un aspecto fundamental para garantizar el bienestar de los pacientes y su satisfacción con el servicio recibido. En el contexto de las instituciones de salud en el Perú, como el Ministerio de Salud (MINSa) y ESSALUD, los datos disponibles indican que el estado de satisfacción de los usuarios se encuentra en un nivel "en proceso", lo que sugiere que existen áreas de oportunidad para mejorar.

CONCLUSIONES

Los resultados de esta investigación, no solo destacan la necesidad de mejoras en la atención proporcionada por MINSa, sino que también sugieren que las prácticas exitosas de ESSALUD podrían ser modelos a seguir. La implementación de estrategias que aborden las dimensiones de calidad más valoradas, como la fiabilidad, seguridad y empatía, es crucial para elevar la satisfacción del usuario en ambos sistemas de salud. Este análisis resalta la importancia de evaluar y adaptar continuamente los servicios de salud para satisfacer mejor las necesidades de los usuarios.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, por el apoyo prestado en el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Arévalo Marcos, R. (2023). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta

María Josefa Chuquipoma-Ramírez; Luis Enrique Alva Palacios-Gómez; Lyli Ana Gastañadui-Ibáñez

externa en un hospital público del Perú. *Gaceta Científica*, 8(4), 201-206.
<https://doi.org/10.46794/gacien.8.4.1709>

Argudo Pesántez, B., Narváez Zurita, C., y Vásquez Erazo, E. (2021). Percepción de la Satisfacción del Cliente Externo: Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Azogues. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 545-574.
<https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.440>

Benites Bernabé, Á., Castillo Saavedra, E., Rosales Marquez, C., Salas Sánchez, R., y Reyes Alfaro, C. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *MediSur*, 19(2), 236-244. <https://goo.su/kCzix>

Boada Niño, A. V., Barbosa López, A. M., y Cobo Mejía, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 6(1), 55-71. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>

Febres Ramos, R., y Mercado Rey, M. (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://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta. ed.). McGraw-Hill. <https://n9.cl/t6g8vh>

Irua Montalvo, L. K., Lagos Rodríguez, D. I., Romo Chunes, M. D., y Narváez Jaramillo, M. E. (2024). Calidad de atención en salud a usuarios, centro de salud Julio Andrade, Ecuador. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria De Ciencias De La Salud. Salud y Vida*, 8(2), 636-645. <https://doi.org/10.35381/s.v.v8i2.4251>

Lazo González, O., y Santivañez Pimentel, A. (2019). Atención de salud con calidad: Desafío. (3ra Edición.) Colegio Médico del Perú. <https://n9.cl/bo6m8v>

Luna Domínguez, E., Moreno Treviño, J., y Zurita Garza, D. (2021). Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario. *Horizonte sanitario*, 20(3), 329-342. <https://doi.org/10.19136/hs.a20n3.4183>

Luna Espinoza, I., y Torres Fragoso, J. (2022). Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec. *Contaduría y administración*, 67(1), 90-118.

María Josefa Chuquipoma-Ramírez; Luis Enrique Alva Palacios-Gómez; Lyli Ana Gastañadui-Ibáñez

<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.2956>

Ministerio de Salud (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas.* Dirección de Calidad en Salud, Lima, Perú. <https://goo.su/rXxbUK>

Muñoz Pizarro, R., Arévalo Marco, R., Morillo Acasio, B., & Molina Torres, J. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. *Investigación E Innovación: Revista Científica De Enfermería*, 2(3), 88-95. <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.3.1640>

Nuffield Trust. (2023). *Rastreador de desempeño del NHS.* <https://n9.cl/117e13>

OPS. (2022). *Construir sistemas de salud resilientes para avanzar hacia la salud universal en la Región de las Américas. Enseñanzas de la COVID-19.* <https://n9.cl/s6x20>

Seguro Social de Salud [EsSalud]. (2016). *Nuevo modelo de prestación de salud: Modelo de cuidado estandarizado y progresivo de la salud.* <https://n9.cl/gg4p9>

Sosa Aquino, O., Burguez, Niselli, C., Marcos Aurelio, P., María Adela, W., Fulchini, L., & Zanina, T. (2023). Nivel de satisfacción de los asegurados de un Hospital sobre los servicios de consulta externa. *Revista Científica de la UCSA*, 10(2), 105-113. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2023.010.02.105>

Suárez Lima, G., Robles Salguero, R., Serrano Mantilla, G., Serrano Cobos, H., Armijo Ibarra, A., y Anchundia Guerrero, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III.]. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169. <https://n9.cl/kmebu>