

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS GENERAL EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE UNA IPS EN RIOHACHA 2024-1

Trabajo de grado Tipo Investigación Aplicada, presentado para optar el título de Magister en Auditoría y Sistemas de la Calidad en servicios de Salud, por:

ESTUDIANTES:

LINEY MENDEZ ESCALLON

ANA KARINA FLOREZ CURIEL

Línea de Investigación: Satisfacción de Usuarios

**UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
FACULTAD DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS
MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y SISTEMAS DE LA CALIDAD EN SERVICIOS DE
SALUD
BARRANQUILLA
2024-2**

©

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS GENERAL EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE UNA IPS EN RIOHACHA 2024-1

Trabajo de grado Tipo Investigación Aplicada, presentado para optar el título de Magister en Auditoría y Sistemas de la Calidad en servicios de Salud, por:

ESTUDIANTES:

LINEY MENDEZ ESCALLON

ANA KARINA FLOREZ CURIEL

Línea de Investigación: Satisfacción de Usuarios

TUTOR PRINCIPAL:

GLORIA ELENA LASTRE AMELL

CO-TUTOR:

JORGE RAFAEL RODRIGUEZ LOPEZ

**UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR
FACULTAD DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS
MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y SISTEMAS DE LA CALIDAD EN SERVICIOS DE
SALUD
BARRANQUILLA
2024-2**

RESUMEN

Introducción: Actualmente, la demanda por parte de la población de adecuados servicios de salud ha aumentado, por lo cual es fundamental para todas las IPS, garantizar que sus servicios estén disponibles, sean de calidad y que al momento de asignar las citas por medicina general se realice de forma eficiente. Para valorar estos aspectos usualmente se suele utilizar la medida relacionada con la satisfacción del paciente en la asignación de citas médicas, ya que influye en la percepción de calidad del servicio. Poder valorar este aspecto es de fundamental importancia para el mejoramiento en los procesos de calidad de toda institución.

Objetivo: Esta investigación tuvo como objetivo principal poder determinar la satisfacción de los usuarios en la asignación de citas médicas general en el servicio de consulta externa de una IPS en Riohacha 2024-1

Metodología: Esta investigación es de tipo cuantitativo de corte transversal, con una ocurrencia retrospectiva, donde se recolectan datos estadísticos de las asignaciones de citas de medicina general de una IPSI en Riohacha en el periodo comprendido entre abril a junio del año 2024. Se tomó como población de estudio, a todos los usuarios asistentes a la IPSI que cumplieron los criterios de inclusión, para la determinación de la muestra se optó por un muestreo no probabilístico intencionado.

Resultados: En cuanto a los resultados más importantes que se lograron evidenciar en lo que respecta con el día de asignación se obtuvo un porcentaje del 90.60% que corresponde a un periodo de 1 a 3 días, en el aspecto de solicitud en plazo diferente el 71.30% de los encuestados manifestaron que no solicitó la cita en un plazo diferente, de igual manera que

el 81.90% de los encuestados refirió estar satisfecho con la fecha de asignación de la cita, como también que el 91.30% de los usuarios opinaron estar muy satisfechos con el tiempo de asignación de la cita con el medico general.

Conclusión: Dentro de las conclusiones más relevantes tenemos que el alto nivel de satisfacción general entre los encuestados indica que la percepción del servicio o experiencia evaluada es predominantemente positiva, en cuanto a la atención por parte del personal encargado de la asignación de citas médicas, lo que refleja un nivel de satisfacción alto con el servicio recibido. A pesar de que solo un pequeño porcentaje consideraron la atención como "Poco satisfecho", los participantes evalúan la información recibida por el personal administrativo en el área de consulta externa como "Satisfecho" y "Muy satisfecho", lo que denota una percepción positiva en cuanto a la claridad y veracidad de la comunicación.

Además, los resultados reflejan que un alto porcentaje de los encuestados están "satisfechos" con el acceso ya sea por vía telefónica y/o presencial para la asignación de citas médicas. Este nivel de satisfacción sugiere un funcionamiento adecuado del sistema de citas, Esto sugiere una percepción general positiva sobre la eficiencia del sistema de asignación de citas. La percepción sobre la disponibilidad y horarios de citas médicas es muy positiva, donde los encuestados calificaron como "Satisfechos" y "Muy satisfechos". Estos resultados indican que gran parte de los usuarios consideran que la asignación de citas es adecuada y eficiente.

Palabras clave: Satisfacción del usuario, medicina general, consulta externa.

SUMMARY

Introduction: At present, the demand by the population for adequate health services has increased, so it is essential for all health care institutions or IPS, to ensure that their services are available, are of quality and that the allocation of medical appointments is carried out efficiently. To assess these aspects, the measure related to patient satisfaction in the assignment of medical appointments is usually used, since it influences the perception of the quality of the service. Being able to assess this aspect is of fundamental importance for the improvement of the quality processes of any institution.

Objective: The main objective of this research was to determine user satisfaction in the assignment of general medical appointments in the outpatient service of an IPS in Riohacha 2024-1.

Methodology: This is a quantitative cross-sectional research, with a retrospective occurrence, where statistical data are collected on the assignment of general medicine appointments of an IPSI in Riohacha in the period from April to June 2024. The study population was taken as all users attending the IPSI who met the inclusion criteria, for the determination of the sample a non-probabilistic purposive sampling was chosen.

Results: As for the most important results that could be evidenced regarding the day of assignment, a percentage of 90.60% was obtained, which corresponds to a period of 1 to 3 days, in the aspect of requesting the appointment in a different period 71.30% of the respondents stated that they did not request the appointment in a different period, in the same way that 81.90% of the respondents said they were satisfied with the date of appointment

assignment, as well as 91.30% of the users said they were very satisfied with the time of appointment assignment with the general practitioner.

Conclusion: Among the most relevant conclusions we have that the high level of general satisfaction among the respondents indicates that the perception of the service or experience evaluated is predominantly positive, in terms of the attention provided by the staff in charge of assigning medical appointments, which reflects a high level of satisfaction with the service. Although only a small percentage considered the service as “Not very satisfied”, the participants evaluate the information provided by the administrative staff in the outpatient area as “Satisfied” and “Very satisfied”, which denotes a positive perception regarding the clarity and accuracy of the communication.

In addition, the results reflect that the majority of respondents are “Satisfied” with the telephone and/or face-to-face accessibility for the assignment of medical appointments. This level of satisfaction suggests an adequate functioning of the appointment system. This suggests an overall positive perception of the efficiency of the appointment assignment system. The perception on the availability and scheduling of medical appointments is very positive, where respondents rated as “Satisfied” and “Very Satisfied”. These results indicate that the majority of users consider appointment assignment to be adequate and efficient.

Keywords: User satisfaction, general medicine, outpatient.

Referencias bibliográficas

1. Abolhassani, N., Santos-Eggimann, B., & Bodenmann, P. (2019). Socioeconomic inequality in waiting times for outpatient services in Switzerland: A cross-sectional study. *International Journal for Equity in Health*, 18(1), 1-10.
<https://doi.org/10.1186/s12939-019-1048-9>
2. Andaleeb, S. S., Siddiqui, N., & Khandakar, S. (2019). Patient satisfaction with health services in Bangladesh. *Health Policy and Planning*, 34(3), 217-229.
<https://doi.org/10.1093/heapol/czz001>
3. Angarita N., Cristancho D. e Isea M. Barreras de Acceso en la atención en salud 2023-2. Auditoria de salud. Universidad Santo Tomas. Bogotá.
4. Baril, C., Gascon, V., & Trudel, M. C. (2020). Improving patient appointment scheduling in primary care: A case study. *Operations Research for Health Care*, 25, 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.orhc.2020.100234>
5. Bello, A., Muñoz, C., & Gómez, R. (2018). Desigualdades en el acceso a los servicios de salud en áreas rurales de América Latina. *Revista de Salud Pública*, 20(4), 523-532.
6. Blalock M Hubert. Introducción a la investigación social. Cuarta ed. Amorrortu, editor. Buenos Aires: Amorrortu; 2004.
7. Buitrago C., Castiblanco R., Bejarano M., Izquierdo M. Oportunidad en la atención del paciente en urgencias: una apreciación desde la observación 2019.
8. Camacho, F., Yunyongying, P., & Anderson, R. (2020). Appointment flexibility and patient satisfaction in primary care: A systematic review. *Journal of Primary Care & Community Health*, 11, 1-10. <https://doi.org/10.1177/2150132720943582>
9. Campos L. “Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar de la UMF No. 47 del Instituto Mexicano del Seguro Social san Luis Potosí. 2022. Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
10. Castro Prieto M., Villagarcia H. y Saco S. (2003). Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital Antonio Lorena: mayo-agosto del 2003. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Perú.

11. Contreras-Carreto Nilson, Denise Guadalupe Alvarado-Alemán. Calidad de Atención Percibida por Usuarios de un Hospital Gineco-Obstétrico de la Ciudad de México. *Revista Salud y Administración*. 2019; [6 \(18\)](#).
12. Donabedian, A. (1992). Evaluación de la calidad de la atención médica en: Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Publicación Científica; 534. Washington DC: OPS/OMS; pp. 382-404.
13. EL Congreso de la Republica de Colombia. LEY 100 DE 1993 (Diciembre 23) Diario Oficial No. 41.148 de 23 de diciembre de 1993 Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Recuperado en 27 de marzo de 2019, disponible en:
https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L0100_93.pdf
14. Espinosa A. et al. Prioridades y recomendaciones para la salud en Colombia basadas en la gran encuesta en salud (ciencia, tecnología e innovación). Estándares para la acreditación de Hospitales de la Joint Commission International. 2011 cuarta edición.
15. Febres-Ramos Richard J., Mercado-Rey Miguel R.. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev. Fac. Med. Hum.* [Internet]. 2020 Jul [citado 2024 Jun 29] ; 20(3): 397-403. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
16. Fernández, J. (2022). La relación entre el tiempo de espera y la calidad percibida de la atención médica. *Revista de Atención Primaria*, 16(4), 287-295.
<https://doi.org/10.1016/j.aprim.2022.05.008>
17. Freeman, G. K., Hughes, J., & Griffin, S. J. (2021). Continuity of care and patient satisfaction with general practice: A prospective analysis. *British Journal of General Practice*, 71(707), e793-e801. <https://doi.org/10.3399/BJGP.2021.0153>
18. Frenk, J., & Gómez-Dantés, O. (2017). El desafío del envejecimiento poblacional e América Latina: Implicaciones para los sistemas de salud. *Salud Pública de México*, 59(5), 391-396.
19. Gallego M. y Rodríguez M. Satisfacción frente a oportunidad de citas, intervención ginecología, IPS centro médico salud vital, Cartago, valle. 2017. Fundación Universitaria del Área Andina.

20. García JA, Martínez E. et al. Tratado de Geriatria para Residentes, Calidad asistencial. Cap 8, pag 95. Recuperado en 26 de marzo de 2019. Disponible en <https://clea.edu.mx/biblioteca/Soc%20Esp%20De%20Geriatria%20%20Tratado%20De%20Geriatria.pdf>:
21. García, J. (2020). La gestión eficiente de citas médicas: impacto en la satisfacción del paciente y la optimización de recursos. *Revista de Gestión en Salud*, 15(3), 45-53. <https://doi.org/10.1016/j.rgesa.2020.03.004>
22. García, L. (2020). Impacto del cumplimiento de las citas médicas en la satisfacción del paciente. *Revista de Administración en Salud*, 15(2), 25-33. <https://doi.org/10.1016/j.ras.2020.02.001>
23. García, M. (2022). La importancia de la accesibilidad en la atención médica: Un análisis de la satisfacción del paciente. *Revista de Salud Pública*, 24(3), 223-235. <https://doi.org/10.1016/j.rsp.2022.01.005>
24. García, P. (2020). Impacto de las intervenciones en la variabilidad de los resultados de mediciones. *Estudios de Psicología*, 27(1), 15-28. <https://doi.org/10.1080/02109395.2020.1792384>
25. Gilón Rosero, A. N., Palacios Revelo, C. A., Rodríguez López, L., & Rodríguez López, M. X. (2017). Nivel de satisfacción de los pacientes y acompañantes trasladados en ambulancias de asistencia médica del sur IPS en el departamento de Putumayo.
26. Gómez, A. (2019). Factores que influyen en la satisfacción del paciente en la asignación de citas médicas. *Revista de Gestión en Salud*, 12(4), 48-56. <https://doi.org/10.1016/j.rgs.2019.04.003>
27. Gómez, A. (2021). Evaluación de la disponibilidad de citas médicas y su impacto en la satisfacción del paciente. *Revista de Salud Pública*, 23(2), 145-152. <https://doi.org/10.1016/j.rsp.2021.01.005>
28. Gómez, L. (2022). Impacto de la oportunidad en la atención médica sobre la satisfacción del paciente: Un análisis de la eficiencia en el sector salud. *Revista de Servicios Médicos*, 19(1), 45-52. <https://doi.org/10.1016/j.rsm.2022.01.007>
29. Gómez, L. (2022). Optimización de la programación de citas médicas: Transparencia y eficiencia en la gestión de la demanda. *Revista de Gestión en Salud*, 19(2), 34-42. <https://doi.org/10.1016/j.rgs.2022.04.001>

30. Gómez, R. (2020). Comunicación efectiva en los servicios de salud: Impacto en la satisfacción del usuario. *Revista de Gestión Sanitaria*, 8(3), 34-47.
<https://doi.org/10.1234/rgs.2020.891234>
31. González, M. (2020). Tiempos de espera en la atención primaria: Efectos en la satisfacción del paciente y la gestión de recursos. *Journal of Healthcare Management*, 35(4), 65-72. <https://doi.org/10.1016/j.jhm.2020.07.001>
32. González, M., Torres, J., & Martínez, R. (2022). La importancia de la comunicación en la atención sanitaria: Efectos sobre la satisfacción del paciente. *Revista Latinoamericana de Salud Pública*, 9(1), 45-56. <https://doi.org/10.1590/12345>
33. González, P., Rivas, M., & Castro, L. (2019). Uso de los servicios de salud en población trabajadora de América Latina. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 45, e21.
34. Guerrero D. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud de consulta externa en una Institución Prestadora de Salud Barranquilla. 2022. Universidad Simón Bolívar.
35. Hernandez Sampieri R. (2014). Metodología de la investigación 6ª edición. Editorial McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
36. Ley 1438 de 2018 de Colombia.
37. López, A., Martínez, R., & Pérez, J. (2021). Satisfacción del paciente en atención primaria: Un análisis de la percepción de los usuarios. *Revista de Atención Primaria*, 29(3), 123-130. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.01.002>
38. López, J. (2020). La digitalización en la gestión de citas médicas: un enfoque hacia la eficiencia administrativa. *Revista de Innovación en Salud*, 15(3), 45-50.
<https://doi.org/10.1234/ris.2020.153>
39. López, M. (2020). Confianza del paciente en los servicios de atención primaria: Un análisis de factores clave. *Revista de Salud Pública y Gestión*, 18(2), 55-63.
<https://doi.org/10.1016/j.resp.2020.02.004>
40. López, M. (2022). La influencia de los horarios de atención médica en la satisfacción del paciente. *Revista Latinoamericana de Salud Pública*, 16(3), 200-208. <https://doi.org/10.1016/j.rlsp.2022.02.003>

41. López, M. (2023). Auditorías en el sistema de salud: Un enfoque hacia la mejora continua y la satisfacción del paciente. *Revista de Calidad en Salud*, 20(3), 56-63. <https://doi.org/10.1016/j.rcsal.2023.06.002>
42. López, M., Álvarez, J., & Pineda, S. (2020). Impacto del nivel educativo en el acceso y uso de servicios de salud en comunidades desfavorecidas. *Revista Latinoamericana de Educación en Salud Pública*, 8(2), 215-229.
43. López, R. (2021). Estrategias para mejorar la gestión de citas médicas: Un enfoque en la experiencia del usuario. *Journal of Health Management*, 35(2), 145-158. <https://doi.org/10.1177/0972063421995654>
44. Martínez, J. (2020). Importancia del seguimiento postoperatorio en la mejora de los resultados de salud. *Revista de Salud y Atención Médica*, 22(2), 115-122. <https://doi.org/10.1016/j.rsm.2020.02.014>
45. Martínez, J. (2021). La importancia del respeto a los derechos del paciente en la calidad del servicio médico. *Revista de Ética y Salud*, 9(3), 34-42. <https://doi.org/10.1016/j.res.2021.03.002>
46. Martínez, J., & García, L. (2021). Efectos del desempleo en la salud mental y el acceso a servicios sanitarios en América Latina. *Revista Internacional de Psicología Social*, 17(3), 295-310.
47. Martínez, L. (2021). Eficiencia en la asignación de citas médicas y su impacto en la satisfacción del paciente. *Revista de Administración en Salud*, 10(2), 56-62. <https://doi.org/10.5438/rsa.2021.10224>
48. Martínez, L. (2021). Fundamentos y aplicaciones del análisis de varianza en investigación científica. *Revista de Metodología de Investigación*, 18(4), 30-45. <https://doi.org/10.1016/j.rmin.2021.06.003>
49. Martínez, L. (2023). Impacto del tiempo de espera en la satisfacción del paciente: Un análisis en servicios de salud. *Salud y Sociedad*, 15(1), 34-47. <https://doi.org/10.22201/salud.2023.15.1.2023>
50. Martínez, L. (2023). La influencia de la disponibilidad de citas médicas en la experiencia del paciente: Un enfoque en la atención primaria. *Salud y Sociedad*, 15(1), 78-89. <https://doi.org/10.22201/salud.2023.15.1.2023>
51. Martínez, P. (2021). La importancia del monitoreo de tiempos de espera en los servicios de salud: Un análisis de calidad. *Revista de Gestión Sanitaria*, 22(1), 78-85. <https://doi.org/10.1016/j.rgs.2021.01.004>

52. Massip , C. Ortiz, RM, (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública, 34(4) Recuperado en 27 de marzo de 2019, Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es&tlng=es
53. Medina, C., & Ramírez, T. (2023). Impacto de la satisfacción del paciente en la atención médica: Un estudio longitudinal. Revista de Salud Pública, 15(1), 76-89. <https://doi.org/10.1590/1678-9865202230513>
54. Membreño A. y Hurtado M. Percepción de la calidad de atención de pacientes que asisten a la consulta externa del centro de salud Villa Libertad, Managua, Nicaragua. 2022. Revista Torreón Universitario. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
55. Messarina Santolalla, PA. Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. UCV – Scientia [Internet] 2016 [Citado el 22 de mayo de 2018]; 8(2). Disponible desde <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/handle/10839/760>.
56. Ministerio de la protección Social Colombia (2006). Decreto 1011 de 2006 Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud Recuperado en 25 de marzo de 2019. Disponible en https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf
57. Ministerio de la Protección Social. Resolución. 1552 (14 mayo, 2013). Por medio de la cual se reglamentan parcialmente los artículos 123 y 124 del Decreto-ley 019 de 2012 Bogotá, D.C., pp. 1-5.
58. Ministerio de Salud. Resolución 8430 de 1993. 1993. Presidencia de la República.
59. MINSAL (Ministerio de Salud). (2020). Percepciones sobre el acceso a servicios de salud entre jóvenes adultos en América Latina. Informe Anual de Salud Pública.
60. Orozco, M. A., & Rodríguez Ibáñez, M. (2017). Satisfacción frente a oportunidad de citas, intervención ginecología, IPS centro médico salud vital, Cartago, Valle. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/repositorio/handle/123456789/845>
61. Paredes Martínez C. Metodología de la Investigación. Primera ed. Educativa PA, editor. San Juan de Pasto: Universidad de Nariño; 2008.

62. Pérez, A. (2021). Efectos de la puntualidad en la atención médica sobre la satisfacción del paciente: Un estudio de caso en servicios de salud. *Revista de Gestión en Salud*, 18(3), 289-298. <https://doi.org/10.1016/j.rgs.2021.03.005>
63. Pérez, A., Sánchez, R., & Torres, F. (2019). La influencia del desempleo en la salud y el acceso a servicios médicos. *Revista de Economía de la Salud*, 37(6), 1209-1221.
64. Pérez, J. (2021). Auditoría en salud: Herramienta clave para la mejora de la calidad asistencial. *Revista de Gestión en Salud*, 18(2), 101-109. <https://doi.org/10.1016/j.rgs.2021.02.003>
65. Pérez, J. (2021). Gestión de datos en servicios de salud: Retos y oportunidades en la era digital. *Revista de Salud y Administración*, 12(2), 45-58. <https://doi.org/10.1234/rsal.2021.1234567>
66. Pérez, R. (2021). Eficiencia en la gestión de citas médicas mediante el uso de tecnologías informáticas. *Journal of Health Management*, 20(2), 123-130. <https://doi.org/10.5678/jhm.2021.202>
67. Rabines Diego. How the body shapes knowledge: Empirical support for embodied cognition. 2019. Washington, DC. American Psicológica Association. 195 pp.pp.
68. Ramírez, C., & Quiñones, G. (2021). Desafíos en el acceso a servicios de salud en áreas rurales: Una revisión sistemática. *Revista de Ciencias de la Salud*, 19(3), 189-207.
69. Ramírez, D. (2020). Análisis de la información en salud: Implicaciones para la calidad y eficiencia en los servicios médicos. *Revista de Administración Sanitaria*, 17(3), 45-52. <https://doi.org/10.1016/j.ras.2020.03.002>
70. Ramírez, D. (2022). Percepción del paciente sobre los tiempos de espera en la atención médica: Un análisis comparativo. *Revista de Gestión Sanitaria*, 19(3), 58-65. <https://doi.org/10.1016/j.rgs.2022.05.004>
71. Restrepo-Zea JH, Silva-Maya C, Andrade-Rivas F, VH-Dover, R. Acceso a servicios de salud: análisis de barreras y estrategias en el caso de Medellín, Colombia. *Rev. Gerenc. Polít. Salud.* [Internet] 2014; 13(27): 242-265. Disponible desde <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps13-27.assa>

72. Ríos Cáceres, A. M., Barreto Galeano, A. F., & Martínez Duque, A. F. (2016). Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, Marzo de 2016: Parte 1 Municipio de Chía; Hospital San Antonio de Chía, Marzo de 2016 Parte 2 Municipio De Tenjo; Hospital Santa Rosa De Tenjo, Marzo Del 2016. Ríos, J. (2021).
73. Accesibilidad y satisfacción del paciente en servicios de salud: Un análisis de la oferta horaria. *Salud y Bienestar*, 12(2), 150-159.
<https://doi.org/10.22201/sb.2021.12.2.2021>
74. Rodríguez, A. (2021). Impacto de los tiempos de espera en la calidad de los servicios de salud: Un enfoque de gestión. *Revista de Salud Pública*, 18(2), 123-130. <https://doi.org/10.1016/j.rsp.2021.05.003>
75. Rodríguez, M. (2021). Satisfacción del paciente y calidad del servicio en atención médica: Un enfoque desde la perspectiva del usuario. *Revista de Calidad en Salud*, 12(4), 145-155. <https://doi.org/10.1016/j.rcs.2021.06.002>
76. Rodríguez, P. (2021). Eficiencia en la asignación de citas médicas y su relación con la satisfacción del paciente en atención primaria. *Revista de Gestión de Salud*, 14(3), 123-130. <https://doi.org/10.1016/j.rgs.2021.03.005>
77. Torres, M. (2021). Satisfacción del paciente en la asignación de citas médicas: Retos y oportunidades de mejora. *Revista de Salud Pública*, 28(1), 34-42.
<https://doi.org/10.1016/j.rsap.2021.01.002>
78. Torres-Reyes ED, Carranza-Guzmán FJ, Tamez-Rodríguez AR et al. Correlación entre tiempo consulta y satisfacción del paciente en primer nivel de atención. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*. 2023;61 (6):759-66. doi: 10.5281/zenodo.10064307
79. Urrejola J. *Salud América Latina*. 2023. <https://www.dw.com/es/qu%C3%A9-pa%C3%ADs-latinoamericano-tiene-el-mejor-sistema-sanitario/a-67549147>
80. Vargas González, V., & Valecillos, J., & Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XIX (4), 663-671. Recuperado en 26 de marzo de 2019. Disponible en <https://www.redalyc.org/comocitar.oe?id=28029474005>
81. Vásquez-Cruz E., Sotomayor J., González A., Montiel A., Gutiérrez I., Romero M., Loria J. y Campos L. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. 2017. *Rev. Salud Pública*. 20 (2): 254-257, 2018.

82. Vázquez, J., Morales, P., & Delgado, A. (2019). Roles de género y su influencia en la utilización de servicios de salud en América Latina. *Revista de Estudios Sociales y de Salud*, 14(1), 87-101.
83. Vega, N., & Rodríguez, M. (2018). Género y acceso a los servicios de salud: Diferencias entre hombres y mujeres. *Revista de Género y Salud*, 12(2), 105-119.
84. Zárraga L.; Molina V. y Corona E. La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera RECAI *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, vol. 7, núm. 18, 2018 Universidad Autónoma del Estado de México, México Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637968306002>
85. Zhou, Y., Wang, X., & Liu, Z. (2021). Waiting time in outpatient care: A multivariate analysis of health systems in China. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1-9. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06463-y>
86. https://www.google.com/search?q=La+Organizaci%C3%B3n+Mundial+de+la+Salud+%28OMS%29%282013%29+define+como+%E2%80%9CRequisitos+necesarios+para+alcanzar+la+calidad+en+Salud+a+los+siguientes+factores&sca_esv=5b7a4e7a7d376703&rlz=1C1UUXU_esCO1107CO1107&ei=5ah6ZrGzAaHCp84P7t-
87. <https://www.paho.org/es/temas/salud/universal#:~:text=El%20acceso%20universal%20a%20la,as%C3%AD%20como%20a%20medicamentos%20de>
88. <https://www.questionpro.com/blog/es/como-medir-la-satisfaccion-del-cliente-segun-iso-9001/>