

v.2, n.5, 2025 - Maio

REVISTA O UNIVERSO OBSERVÁVEL

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL GENERAL DE ZONA NO. 1 TLAXCALA, TLAXCALA, MÉXICO

Oscar Castañeda Sánchez¹
José Eduardo Pérez Romero²
Pedro Melgoza Fernández³

Revista O Universo Observável
DOI: 10.69720/29660599.2025.00090
[ISSN: 2966-0599](https://doi.org/10.69720/29660599.2025.00090)

¹Especialista en Medicina Familiar, Doctor en Dirección e Innovación de Instituciones, Coordinación de Planeación y Enlace Institucional, Instituto Mexicano del Seguro Social.

E-mail: oscarcasanchez@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9995-583X>

²Médico Residente de Urgencias Médico Quirúrgicas, Servicio de Urgencias, Hospital General de Zona No. 1, Instituto Mexicano del Seguro Social, Tlaxcala, México.

ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-8954-8190>

³Médico Urgenciólogo, Hospital General de Zona con Medicina Familiar No. 8, Hidalgo.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5639-9503>



SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL GENERAL DE ZONA NO. 1 TLAXCALA, TLAXCALA, MÉXICO

Oscar Castañeda Sánchez,
José Eduardo Pérez Romero e Pedro Melgoza Fernández



Fonte : <https://hospsaojose.com.br/classificacao-risco-urgencia-emergencia/>

PERIÓDICO CIENTÍFICO INDEXADO INTERNACIONALMENTE

ISSN
International Standard Serial Number
2966-0599

www.ouniversoobservavel.com.br

Editora e Revista
O Universo Observável
CNPJ: 57.199.688/0001-06
Naviraí – Mato Grosso do Sul
Rua: Botocudos, 365 – Centro
CEP: 79950-000

RESUMEN

La satisfacción de los pacientes que ingresan al servicio de urgencias es subjetivo, esto conlleva que se cumplan cinco elementos fundamentales como son la excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción e impacto final que tiene en la salud. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias adultos del Hospital General de Zona No. 1 Tlaxcala. **Material y método:** Estudio transversal analítico en el servicio de urgencias del Hospital General de Zona No. 1 Tlaxcala, seleccionando a conveniencia pacientes de 25 a 65 años de edad atendidos en el servicio y que estén conscientes y orientados, excluyendo pacientes que no puedan responder, que presenten encefalopatía o que hayan sido ingresados a hospital, eliminando aquellos que no respondieron completamente el instrumento. Variables: edad, sexo, comorbilidades, escolaridad, estado civil, ocupación, días de estancia y nivel de satisfacción obtenido con la aplicación del SUAHU-11. Análisis de datos con frecuencias, porcentajes, mínimo, máximo, moda, media, desviación estándar y chi cuadrada. **Resultados:** Se aplicaron 116 cuestionarios a 62 hombres y 54 mujeres con promedio de edad de 35.3 ± 10.5 años, el 45.7% de estos calificó su estancia como lo esperaba y la satisfacción buena en el 40.5% y regular en el 48.3%, significativa al compararla por sexo ($p = .046$). **Conclusiones:** La satisfacción con la atención es buena en 4 de cada 10 casos, 3 hombres por 5 mujeres y regular en 5 de cada 10 casos, 6 hombres por 3 mujeres.

Palabras clave: Servicio médico de urgencias, urgencia médica, satisfacción del paciente.

ABSTRACT

The satisfaction of patients who enter the emergency service is subjective, which means that five fundamental elements are met, such as professional excellence, efficient use of resources, minimum risk for the patient, high level of satisfaction and the final impact on health. Objective: To determine the level of satisfaction of patients who attend the adult emergency service of the General Hospital Zone No. 1 Tlaxcala. Material and method: Analytical cross-sectional study in the emergency service of General Hospital Zone No. 1 Tlaxcala, selecting at convenience patients from 25 to 65 years of age treated in the service and who are conscious and oriented, excluding patients who are unable to respond, who have encephalopathy or who have been admitted to the hospital, eliminating those who did not fully respond to the instrument. Variables: age, sex, comorbidities, education, marital status, occupation, days of stay and level of satisfaction obtained with the application of the SUAHU-11. Data analysis with frequencies, percentages, minimum, maximum, mode, mean, standard deviation and chi square. Results: 116 questionnaires were applied to 62 men and 54 women with an average age of 35.3 ± 10.5 years, 45.7% of them rated their stay as expected and satisfaction was good in 40.5% and regular in 48.3%, significant when compared by sex ($p = .046$). Conclusions: Satisfaction with care is good in 4 out of 10 cases, 3 men for 5 women, and average in 5 out of 10 cases, 6 men for 3 women.

Keywords: Emergency medical service, medical urgency, patient satisfaction..

RESUMO

A satisfação dos pacientes que entram no pronto-socorro é subjetiva, isso significa que cinco elementos fundamentais são atendidos, como a excelência profissional, o uso eficiente dos recursos, o risco mínimo para o paciente, o alto grau de satisfação e o impacto final que isso tem na saúde. . **Objetivo:** Determinar o nível de satisfação dos pacientes que atendem no serviço de emergência adulto do Hospital Geral da Zona Nº 1 Tlaxcala. **Material e método:** Estudo transversal analítico no serviço de emergência do Hospital Geral Zona nº 1 Tlaxcala, selecionando por conveniência pacientes de 25 a 65 anos atendidos no serviço e que estejam conscientes e orientados, excluindo pacientes incapazes de responder, que tenham encefalopatia ou que tenham sido internados no hospital, eliminando aqueles que não responderam totalmente ao instrumento. Variáveis: idade, sexo, comorbidades, escolaridade, estado civil, ocupação, dias de permanência e nível de satisfação obtido com a aplicação do SUAHU-11. Análise dos dados com frequências, percentuais, mínimo, máximo, moda, média, desvio padrão e qui-quadrado. **Resultados:** foram aplicados 116 questionários a 62 homens e 54 mulheres com idade média de $35,3 \pm 10,5$ anos, 45,7% deles avaliaram a sua estadia como esperada e a satisfação foi boa em 40,5% e média em 48,3%, significativa quando comparada por sexo ($p = 0,046$). **Conclusões:** A satisfação com os cuidados é boa em 4 em cada 10 casos, 3 homens para 5 mulheres, e razoável em 5 em cada 10 casos, 6 homens para 3 mulheres.

Palavras-chave: Atendimento médico de emergência, emergência médica, satisfação do paciente.

INTRODUCCIÓN

Los servicios de urgencias están diseñados para proporcionar atención médica altamente profesional de forma inmediata mediante los recursos especiales requeridos según las necesidades del paciente en cualquier momento del día o de la noche (Sánchez y Bueno, 2005). Es la puerta de acceso a la atención hospitalaria en constante relación con otros servicios, su función es la de realizar una evaluación inicial y decidir la necesidad o no de la atención hospitalaria (Majidi, Nasiripour, Tabibi y Masoudi, 2016).

El servicio de urgencias se caracteriza por un ritmo rápido de actividades, con un volumen grande de pacientes que frecuentemente se encuentran en situaciones críticas, incrementando la morbilidad y mortalidad (Aneiros, 2013). Mostrando dentro de sus singularidades un aumento en la demanda de atención heterogénea, mal uso del servicio por atenciones no urgentes, pacientes con alta carga de ansiedad, lo que hace que sea una alta fuente de reclamaciones (Parra Hidalgo et al, 2012). Sometido a constantes evaluaciones y críticas, tanto por parte de los usuarios como del personal de salud (Correia y Miranda, 2010).

La satisfacción de los usuarios se considera como un instrumento para evaluar la calidad de la prestación de servicios (Banegas Cardero, 2014). Siendo el resultado de la opinión del paciente de sus percepciones y juicios sobre los servicios recibidos, distinguiendo dos componentes: satisfacción de las necesidades de salud y de las expectativas de los pacientes sobre los servicios (García Galicia et al, 2021).

Los factores que se han tomado en cuenta para evaluar la satisfacción de los servicios de urgencias comprenden la percepción del tiempo de espera, las habilidades técnicas y humanas de médicos y enfermeras, la información (Andrés et al, 2007). Otros factores que influyen en la satisfacción final de usuario es la fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles, seguridad y empatía en todas las áreas médicas, así como las que son atendidas por el resto del personal de salud (Infantes, 2017).

El método más empleado para medir la satisfacción son las encuestas, las cuáles pueden comprender preguntas abiertas o estructuradas y ponderadas (Mira y Aranaz, 2000; Quintana et al, 1999) Existen numerosos cuestionarios limitados a la evaluación del desempeño de áreas específicas de la atención sanitaria (Feldman et al, 2007).

El cuestionario de Satisfacción del Usuario con el Área de Urgencia Hospitalaria fue diseñado por un grupo de médicos y enfermeras con apoyo de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid, conformado por 13 ítems inicialmente, organizado en cuatro áreas: acceso y admisión, información y

trato, estructura física y de hostelería, y valoración de alta y valoración global. Estos son calificados con una escala tipo Likert con ponderaciones del 1 al 5, donde 1 muy bueno, hasta 5 muy malo y la última pregunta con una escala par de 2 a 10, en la que, 2 igual a mucho peor de lo que esperaba, 4 algo peor de lo que esperaba, 6 lo que esperaba, 8 algo mejor de lo que esperaba y 10 mucho mejor de lo que esperaba (Granado, 2008).

Realizar la evaluación de la satisfacción mediante la aplicación del uso de encuestas permite identificar aquellas variables que la afectan y las causas que producen insatisfacción (Fontova, Juvinyá y Suñer, 2015). Por lo que, este trabajo se realizó con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias adultos del Hospital General de Zona No. 1, Tlaxcala.

METODOLOGÍA

Se realizó un estudio observacional, prospectivo, transversal y descriptivo con diseño transversal descriptivo en el servicio de urgencias del Hospital General de Zona No. 1 en Tlaxcala. Para ello, se incluyeron pacientes o familiares de pacientes que fueron atendidos en el servicio de urgencias al momento de su egreso, entre los 18 y 65 años de edad y de ambos sexos, eliminando aquellos que no concluyeron el cuestionario.

El tamaño de la muestra se determinó mediante la fórmula para una proporción, tomando un nivel de confianza del 95%, una precisión del 10%, una proporción esperada del 60% y un ajuste del 20% de probables pérdidas de un total de 17,434 consultas en el año previo al estudio.

A los participantes se aplicó una encuesta con 23 reactivos, de los primeros 12 reactivos, 6 correspondieron a datos sociodemográficos del entrevistado y los 6 restantes a la atención otorgada en el servicio. Los 11 reactivos restantes corresponden a la escala de SUAHU-11, para evaluar el nivel de satisfacción del servicio, de estos 10 se evalúan con respuestas tipo Likert, 1 = muy bueno, 2 = bueno, 3 = regular, 4 = malo y 5 = muy malo, arrojando una puntuación mínima de 10 y máxima de 50, ponderando la satisfacción como: muy buena ≤ 10 puntos, buena entre 11 y 21, regular entre 21 y 30, mala entre 31 y 40 y muy mala de 41 a 50. La pregunta 11 evalúa la satisfacción con el servicio con una escala de Likert, donde 1 = mucho mejor de lo que esperaba, 2 = algo mejor de lo que esperaba, 3 = lo que me esperaba, 4 = algo peor de lo que esperaba y 5 = mucho peor de lo que esperaba,

Las variables que se recolectaron fueron la edad, el sexo, el turno en que se egresó al paciente, la condición del entrevistado, su grado académico, estado civil y ocupación; el tiempo de espera para la atención del paciente, el motivo de la consulta, el tiempo de estancia en el servicio, el lugar de egreso,

las comorbilidades y el nivel de satisfacción del servicio.

Para su análisis se utilizaron frecuencias y porcentajes para las variables cualitativas y mínimo, máximo, moda, media y desviación estándar para las cuantitativas. A su vez se aplicó la chi cuadrada para realizar una comparación entre la satisfacción entre hombres y mujeres.

El trabajo fue sometido para su evaluación y aprobación ante un Comité Local de Investigación en Salud otorgándose el número de registro R-2020-2902-015.

RESULTADOS

Se incluyeron 116 participantes, 62 hombres y 54 mujeres, con un promedio de edad de 35.3 ± 10.5 años, con un mínimo de 18 y máximo de 62 años, 37.6 ± 10.3 años para los hombres y 32.6 ± 10.2 años para las mujeres, con una moda de 28 años para las mujeres y de 30 años para los hombres.

Del total de las 116 entrevistas, 73 fueron respondidas por los pacientes y 43 por los acompañantes, de estos 23 correspondieron a pacientes que egresaron en el turno matutino, 40 en el vespertino, 20 en el turno nocturno y 33 en la jornada acumulada (sábado y domingo).

La escolaridad de los participantes se muestra en la figura 1. En cuanto a su estado civil 36 son solteros, 33 casados, 24 se encuentran en unión libre, 2 son divorciados y 4 viudos. Respecto a su ocupación 6 son amas de casa, 7 estudiantes, 45 obreros o empleados, 18 profesionistas, 24 servidores públicos y 6 pensionados o jubilados.

El tiempo de espera predominó entre los 30 y 60 minutos (figura 2), con un tiempo de estancia en el servicio de 11.5 ± 18.3 horas, un mínimo de 15 minutos y un máximo de 168 horas, con una moda de 2 horas.

Dentro de los motivos de consulta el dolor abdominal (cuadro 1). Al egreso 8 pacientes pasaron a cirugía, 20 a hospitalización, 12 fueron referidos para otro hospital y 76 fueron enviados a su domicilio. La principal comorbilidad fue la hipertensión (figura 3).

Figura 1. Escolaridad de los participantes

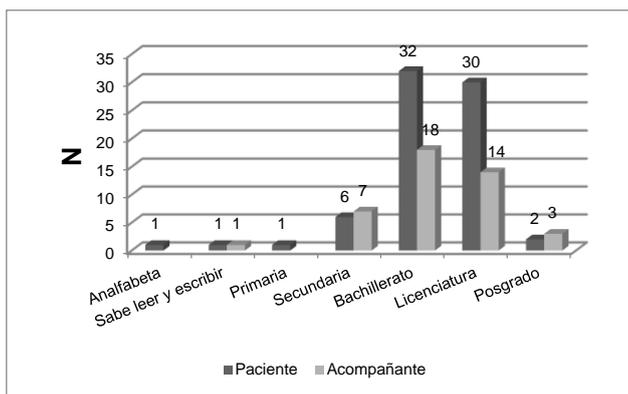
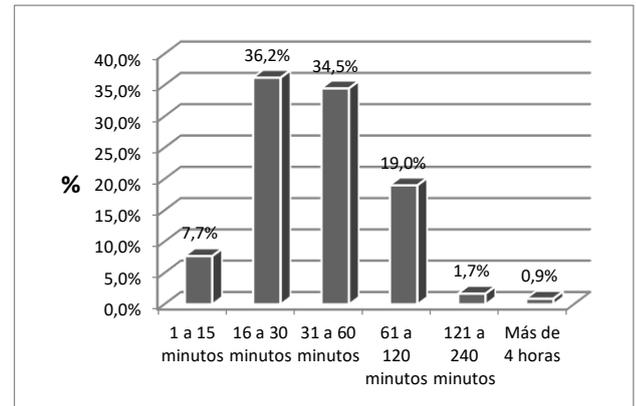


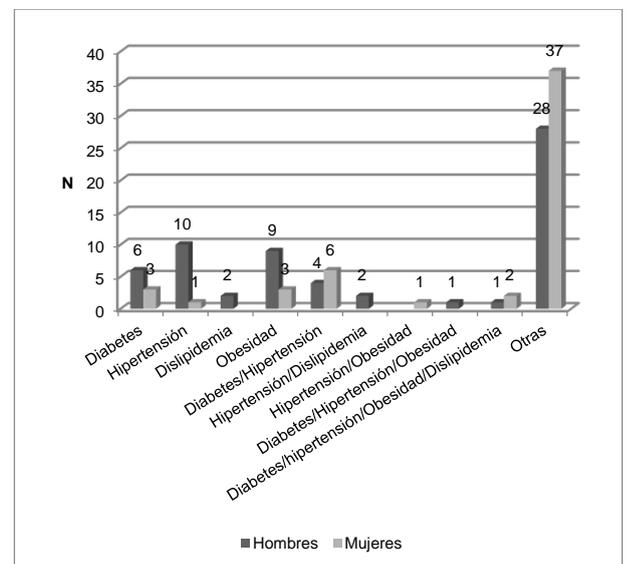
Figura 2. Tiempo de espera de los participantes



Cuadro 1. Motivos de Consulta de los pacientes

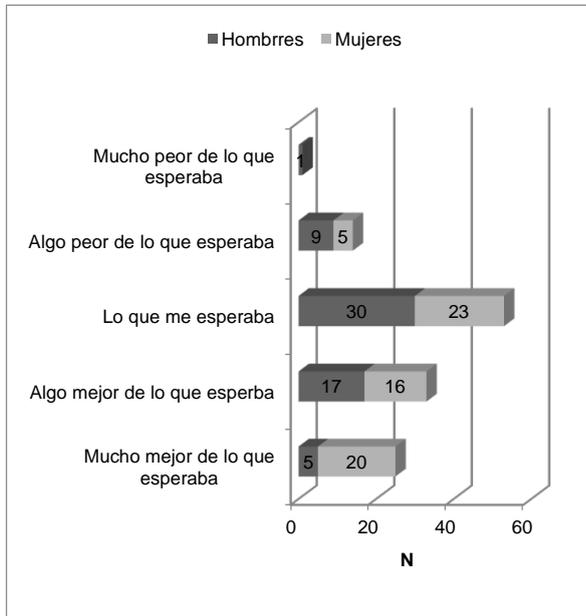
Motivo	Frecuencia	Motivo	Frecuencia
Accidente automovilístico	5	Dolor	2
Caídas	4	Dolor de estómago	1
Fracturas	5	Dolor de garganta	3
Golpe en el codo	1	Dolor de pecho	3
Golpe en la mano	2	Dolor vesicular	1
Golpe en la rodilla	2	Dolor de cabeza	6
Golpe en la cara	1	Dolor abdominal	8
Torcedura de tobillo	1	Apendicitis	1
Herida en mano	1	Gastritis	1
Traumatismo	1	Diarrea	3
Lumbalgia	1	Diarrea y vómito	1
Cortadura	1	Estreñimiento	2
Infección renal	1	Mareo	1
Enfermedad renal	1	Vómito	1
Diálisis	5	Vómito y mareo	1
Hemodiálisis	1	Vértigo	1
Peritonitis	7	Deshidratación	1
Mal de orín	1	Desmayo	1
Infección	2	Migraña	5
Síntomas respiratorios	1	Malestar	2
COVID	6	Hipoglucemia	2
Bronquitis	1	Anemia	2
Neumonía	1	Diabetes	1
Taquicardia	1	Hipertensión	2
Problema de la presión	1	Problema de la próstata	2
Embarazo	1		

Figura 3. Comorbilidades de los pacientes.



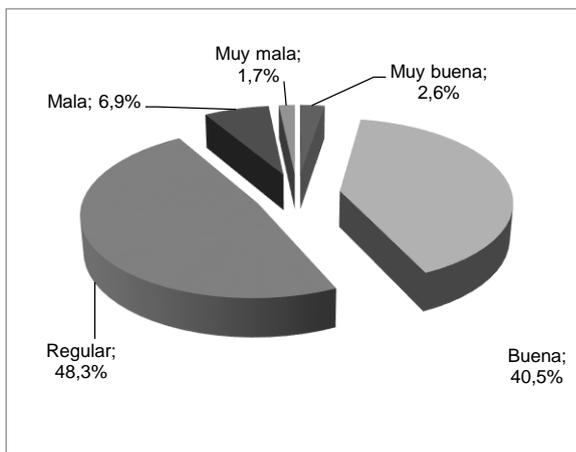
En cuanto a la calificación que otorgaron los participantes al servicio otorgado, predominó la calificación de lo que esperaba el paciente (figura 4).

Figura 4. Calificación de la estancia hospitalaria.



La puntuación de la encuesta fue de 23.2 ± 7 puntos, obteniendo una confiabilidad de 0.95 de acuerdo al alfa de Cronbach, con una satisfacción regular como se muestra en la figura 5. Por sexo, fue muy buena para 1 (1.6%) hombre por 2 (3.7%) mujeres, buena para 19 (30.6%) hombres por 28 (51.9%) mujeres, regular para 37 (59.7%) hombres por 19 (35.2%) mujeres, mala para 3 (4.8%) hombres y 5 (9.3%) mujeres y muy mala para 2 (3.7%) hombres, con una diferencia significativa ($p = 0.46$).

Figura 5. Nivel de satisfacción de la población participante.



DISCUSIÓN

La evaluación positiva que el paciente realiza sobre las con respecto a los servicios recibidos durante la atención médica, corresponde a la satisfacción, siendo sustancial porque, permite conocer la percepción sobre los diferentes estilos de prácticas, los procesos administrativos de la atención médica y las modalidades de tratamiento, asociándose a resultados y tratamientos efectivos, ligados a la competitividad en el mercado y a la eficacia del sistema (Feldman et al, 2007).

Los resultados de este trabajo muestran la percepción del paciente con la atención recibida en el servicio de urgencias, el cual, presenta datos sociodemográficos variados, pero con una satisfacción regular a buena en su mayoría, presentando una excelente confiabilidad.

La mayoría de las encuestas fueron respondidas por los pacientes, participando un número ligeramente mayor de mujeres, predominando la cuarta década de la vida, presentando un nivel de escolaridad de nivel preparatoria en su mayoría, seguido de licenciatura, con tiempos de espera entre los 16 a los 60 minutos, seguido de los 61 a 120 minutos, con muy variados motivos de consulta, dentro de los más frecuentes, dolor abdominal, seguida de peritonitis y luego por COVID y dolor de cabeza. Dentro de las principales comorbilidades presentes se observó la hipertensión, diabetes y obesidad. Manifestando, tanto los hombres como las mujeres que, la estancia en el servicio de urgencias la califican como lo que esperaban, seguido de algo mejor de lo que esperaban y mucho mejor de lo que esperaban.

En Pakistan, Khursheed et al (2014), realizaron 348 encuestas a pacientes que acudieron al servicio de urgencias de tercer nivel, encontrando que la satisfacción en general fue de 4.27 puntos de 5. El 87.7% de los entrevistados se encontró satisfecho con el tiempo de espera para la atención y el 86.8% con el tiempo de ingreso, mientras que el 84.3% se encontró satisfecho con el tiempo transcurrido para el inicio del tratamiento.

Younesian, Shirvan y Tabatabaey (2018), estudiaron los factores que influyen en la satisfacción del paciente que acude al servicio de urgencias; de acuerdo a sus resultados los factores que incluyen en el nivel de satisfacción incluyen el tiempo transcurrido entre la llegada al servicio y el recibir un tratamiento, el recibir suficiente información acerca de su diagnóstico, así como la limpieza de las áreas y la cortesía del personal.

Shah et al (2015), reportan la satisfacción en el paciente que acude a un servicio de urgencias se encuentra vinculada a la calidad de la comunicación con el personal de salud. Los resultados de sus entrevistas indican que cuando los pacientes no reciben información acerca de los retrasos en la atención es de 1.42 a 5.48 veces más

probable que se encuentren insatisfechos con la atención recibida; además sus resultados indican que cuando el paciente recibe información acerca del tiempo de espera o si existe algún retraso, es más probable que acepten esperar más tiempo.

En Italia, Messina et al (2015), identificaron las actividades de enfermería asociadas a la satisfacción del paciente en el departamento de urgencia. Los autores realizaron entrevistas a 259 pacientes encontrando que son solo dos características las que influencia la satisfacción general: recibir información del personal acerca de los tiempos de atención y el tiempo de espera para el inicio del examen físico.

En Puebla, Vázquez-Cruz et al (2018), realizaron un estudio descriptivo de la satisfacción de los pacientes en una unidad de primer nivel; encontrando una satisfacción global del 60%. De acuerdo al personal por el que fue atendido el 65% de los pacientes se encontró satisfecho con la atención brindada por el médico, 74% con el personal de enfermería y 59% el resto del personal sanitario.

En Perú, Sihuín-Tapia et al (2015), determinaron las características del paciente relacionadas al nivel de satisfacción. Los autores determinaron que la baja satisfacción se asocia a un nivel de estudios de secundaria y ser hospitalizada por algún padecimiento quirúrgico.

De acuerdo con esto, los tiempos de espera en este caso son aspectos susceptibles de mejora que pueden incidir en la satisfacción y la opinión final del paciente con respecto a su estancia hospitalaria en el servicio de urgencias. Pudiendo ser para este caso, el nivel de escolaridad favorable.

Entonces, el usuario de un sistema de salud se convierte en el centro de éste y por tanto, en lo que lo mueve, de forma que, contar con el conocimiento de la percepción del paciente permitirá a un servicio o unidad médica, mediante la mejora de las áreas de oportunidad, alcanzar altos niveles de excelencia (Guzman et al, 2006).

Ahora, dentro de las debilidades del estudio, existen variables que el instrumento no evalúa como la comunicación paciente-equipo de salud, la cual, conforme lo documentado por los autores previamente mencionados, es un factor que incide en la satisfacción. No obstante, este es un parteaguas, para implementar mejoras y con base en estas realizar otros proyectos que valores además de la percepción, las expectativas de los pacientes, siendo este otro aspecto susceptible de mejora.

CONCLUSIONES

El nivel de satisfacción es percibido como bueno en 4 de cada 10 pacientes y regular en 5 de cada 10, la estancia en el servicio resulto como se esperaba en 5 de cada 10 pacientes, algo mejor de lo

que esperaba en 3 de cada 10 pacientes, y mucho mejor de lo que esperaba en 2 de cada 10 pacientes.

A pesar de ello, y de que casi 4 de cada 10 pacientes esperaron de 16 a 30 minutos, se requiere trabajar en los tiempos de espera, ya que, 3 de cada 10 esperaron de 30 a 60 minutos y 2 de cada 10 esperaron de 61 a 120 minutos. Siendo importante revisar los motivos de consulta y las comorbilidades, además de los factores sociodemográficos para la implementación de las mejoras correspondientes.

REFERENCIAS

Andrés, M., García Castrillo, L., Rubini, S., Juárez, R., Skaf, E., Fernández, M., Llorens P., Álvarez, A., Vegas, F. y Epelde, F. (2007). Evaluación del efecto de la información en la satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de urgencias hospitalarios. *Revista Calidad Asistencial*, 22(4), 161-167.

Aneiros, M.M. (2013). Satisfacción con la información recibida en un Servicio de Urgencias. *Metas de Enfermería*, 16(3), 22-29.

Banegas Cardero, J.E. (2014). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de urgencias del centro de diagnóstico integral "Los Arales". *Medisan*, 18(7), 942-947.

Correia Loureiro, S.M. y Miranda González, F.J. (2010). Calidad y satisfacción en el servicio de urgencias hospitalarias: análisis de un hospital de la zona centro de Portugal. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 16(2), 27-41.

Feldman, L., Vivas, E., Lugli, Z., Alviarez, V., Pérez, M.G. y Bustamante, S. (2007). La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. *Revista de Calidad Asistencial*, 22(3), 133-140. [https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(07\)71208-3](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(07)71208-3)

Fontova Almató, A., Juvinyá Canal, D. y Suñer Soler, R. (2015). Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. *Revista de Calidad Asistencial*, 30(1), 10-16. <https://doi.org/10.1016/j.cali.2014.12.009>

García Galicia, A., Zambrano Díaz, J.L., Parker Bosquez, R.A., Montiel Jarquín, A.J. Juárez Santiesteban, M.R., González López, A.M., Aréchiga Santamaría, A. y Silva Ruacho, R. (2021). Satisfacción Urgencias. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 59(6), 528-537.

Granado de la Orden, S. (2008). Metodología para evaluar la satisfacción de los pacientes de un hospital público [Tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Madrid]. Tesis publicada en metadatos Core.acuk

Guzmán, M.A., Ramos Córdova, L.F., Castañeda Sánchez, O., López del Castillo Sánchez, D. y Gómez Alcalá, A.V. (2006). Satisfacción de los usuarios de una unidad de medicina familiar. *Revista*

Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, 44(1), 39-45.

Infantes, F.M. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 2(2), 133-139.

Khursheed, M., Fayyaz, J., Zia, N., Feroze, A., Jamil, A. y Baqir, M. (2014). Real-Time Patient Satisfaction of Emergency Department Services in a Tertiary Care Hospital in Karachi, Pakistan. *Emergency Medicine*, 4(3), 2.

Majidi, S.A., Nasiripour, A.A., Tabibi, S.J. y Masoudi, I. (2016). Evaluation of emergency department performance improvement-A systematic review on influence factors. *International Journal of Medical Research & Health Sciences*, 5(5), 85-100.

Messina, G., Vencia, F., Mecheroni, S., Dionisi, S., Baragatti, L. y Nante, N. (2015). Factors Affecting Patient Satisfaction with Emergency Department Care: An Italian Rural Hospital. *Global Journal of Health Science*, 7(4), 30-39. <http://dx.doi.org/10.5539/gjhs.v7n4p30>

Mira, J.J. y Aranaz, J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de atención sanitaria. *Medicina Clínica*, 114(Supl 3), 26-33.

Parra Hidalgo, P., Bermejo Alegría, R.M., Más Castillo, A., Hidalgo Montesinos, M.D., Gomis Cebrián, R. y Calle Urrea, J.E. Factores relacionados con la atención del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios. *Gaceta Sanitaria*, 26(2), 159-165.

Quintana, J.M., Aróstegui, I., Arcelay, A., García, M., Ortega, M. y Candelas, S. (1999). Encuesta de satisfacción a pacientes de servicios de urgencias de hospitales agudos. *Gaceta Sanitaria*, 13(1), 38-45.

Sánchez López, J. y Bueno Cavanillas, A. (2005). Factores asociados al uso inadecuado de un servicio de urgencias hospitalario. *Emergencias*, 17, 138-144.

Shah, S., Patel, A., Rumoro, D.P., Hohmann, S. y Fullam, F. (2015). Managing patient expectations at emergency department triage. *Patient Experience Journal*, 2(2), 31-44. <https://doi.org/10.35680/2372-0247.1090>

Sihuín Tapia, E., Gómez Quispe, O. e Ibáñez Quispe, V. (2015). Satisfacción de usuarios hospitalizados en un Hospital de Apurímac, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 32(2), 299-302.

Vázquez Cruz, E., Sotomayor Tapia, J., González López, A.M., Montiel Jarquín, A.J., Gutierrez Gabriel, I., Romero Figueroa, M.S., Loría Castellanos, J. y Campos Navarro, L.A. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de

atención médica. *Revista de Salud Pública*, 20(2), 254-257. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652>

Younesian, S., Shirvan, R. y Tabatabaey, A. (2018). Factors predicting patient satisfaction in the emergency department: a single-center study. *Journal of Emergency Practice and Trauma*, 4(1), 3-8. <https://doi.org/10.15171/jept.2017.16>