

Nivel de satisfacción de los usuarios del C.U.S Alfonso López de la ciudad de Popayán en el servicio de consulta externa, segundo semestre del 2024.

Balcazar Llanten, Eider Steven; Lerma Polanía; Carlos Esteban; Castro Gomez, Yicel Miledy, Lara Molina, Valentina; Muñoz Ledezma, Oscar Eduardo.

Especialización en Auditoría y Garantía de la Calidad en salud con énfasis en epidemiología.

Seminario de investigación

Profesora: María Alejandra Palacios Ariza MD. MSc. MPHE

2024

## TABLA DE CONTENIDO

Planteamiento del Problema.....	3
Pregunta de Investigación .....	4
Justificación.....	4
Objetivos .....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos .....	6
Marco Teórico .....	7
Teoría del valor en salud .....	7
satisfacción de los pacientes .....	7
satisfacción de los pacientes en la teoría de valor en salud.....	7
Marco Conceptual .....	8
Estado del Arte .....	9
Marco Institucional .....	12
Metodología .....	13
Enfoque, Tipo Y Diseño De Investigación.....	13
Población Blanco.....	13
Población De Estudio .....	13
Criterios De Inclusión.....	13
Criterios De Exclusión.....	14
Tamaño De Muestra Y Muestreo .....	14
Variables .....	15
Fuentes de Información .....	16
Instrumento De Recolección .....	16
Plan De Análisis De La Información.....	18
Consideraciones Éticas .....	18
Referencias Bibliográficas .....	20

## Planteamiento del Problema

El sistema de salud en Colombia incluye principalmente dos entidades: las Entidades Administradoras de Planes de Beneficio (EAPB), que afilian a los usuarios y gestionan recursos, y las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS), que ofrecen servicios de salud. Existen, además, entidades de Objeto Social Diferente (OSD), como el Centro Universitario de Salud Alfonso López, que ofrecen servicios de baja complejidad sin ser su misión principal la atención sanitaria. Todas se rigen por el decreto 1011 de 2006 en el que se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud, el cual asegura accesibilidad y equidad en la atención (Porter, 2010).

En Colombia, la Resolución 256 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social establece indicadores para monitorear la calidad en salud, evaluando el desempeño de las EAPB y garantizando su adhesión a los estándares del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) (Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud, 2016). Esta normativa facilita la toma de decisiones informadas por parte de los ciudadanos, más aún persiste una brecha en la percepción de satisfacción del paciente y su relación con estos estándares, especialmente en áreas como la consulta externa, donde opera el CUS. Esta necesidad impulsa estudios a que busquen aplicar criterios de calidad como los de la “Atención Sanitaria Basada en el Valor (VBHC) para optimizar resultados con relación a los costos”(Porter, 2010).

El Centro Universitario de Salud Alfonso López (CUS) de Popayán, fundado en 1962 busca actualmente su transición a IPS, por lo cual es crucial evaluar su calidad en términos de satisfacción de los pacientes, un aspecto fundamental según el Decreto 1011 y teniendo en cuenta

que, en Colombia, la calidad en salud es un tema prioritario, el CUS debe alinearse con los estándares de calidad de la Resolución 256 de 2016 que promueven la evaluación de la calidad mediante indicadores. Sin embargo, no se cuenta con suficiente información sobre la percepción de satisfacción del paciente en los servicios de consulta externa del CUS, área que concentra la mayor parte de sus interacciones con la comunidad.

Así pues, el C.U.S enfrenta un desafío relevante en la evaluación de su calidad de atención, especialmente al estar en su conversión a IPS. La carencia de datos específicos sobre la percepción de los usuarios en esta entidad dificulta la evaluación de su desempeño frente a los estándares de calidad nacionales y plantea la necesidad de estudios más profundos que permitirían identificar oportunidades de mejora en el servicio, alineándose con enfoques modernos como la VBHC.

### **Pregunta de Investigación**

Según la herramienta de medición de satisfacción en salud, ¿cuál fue el nivel de satisfacción hallado en los servicios ofertados de consulta externa del centro universitario de salud Alfonso López “C.U.S” en el segundo semestre del año 2024?

### **Justificación**

Determinar la satisfacción global de los pacientes en el servicio de consulta externa del centro de salud Alfonso López es esencial para mejorar la calidad del servicio y priorizar los fallos en los procesos que puedan generar la insatisfacción del usuario, por lo que realizar seguimiento constante de este indicador es clave para la efectividad de los servicios de salud y

está directamente relacionada con la calidad percibida, la adherencia a tratamientos, y la fidelidad del paciente (Pascoe, 1983).

Para Identificar y describir las áreas con mayores índices de satisfacción e insatisfacción de los usuarios en las instituciones prestadoras de servicios de salud de baja complejidad se abordó la teoría de valor en salud, la cual describe cómo se pueden maximizar los resultados en la atención sanitaria en relación con los costos, buscando que los pacientes reciban un mayor beneficio a partir de los recursos invertidos, mejorando los resultados clínicos y calidad de vida de los pacientes, Según Porter "el valor en salud debe definirse como los resultados de salud obtenidos por unidad monetaria gastada, es decir, la relación entre los resultados y el costo de obtenerlos" (Porter, 2010).

Realizar una estimación del nivel de satisfacción de los usuarios que respondieron a la herramienta de medición durante el segundo semestre de 2024 permitirá no solo monitorear el desempeño del centro de salud en un periodo de tiempo específico, sino también adaptar las estrategias de atención a las necesidades actuales de los pacientes. Es por eso por lo que, en estudios sobre sistemas de salud tanto en países desarrollados como en vías de desarrollo, se destaca la importancia de implementar instrumentos estandarizados para medir la satisfacción de los pacientes, ya que estos permiten realizar ajustes específicos en las políticas de atención y recursos (Banda et al., 2023).

## Objetivos

### Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido en consulta externa en el Centro Universitario de Salud Alfonso López “C.U.S” en el segundo semestre del año 2024.

### Objetivos Específicos

1. Describir las áreas con mayores índices de satisfacción e insatisfacción según la herramienta de medición en el centro de salud Alfonso López durante el segundo semestre del año 2024.
2. Identificar Socio demográficamente a los usuarios que respondan a la herramienta de satisfacción del centro universitario de salud Alfonso López durante el segundo semestre del año 2024.
3. Analizar el porcentaje de satisfacción de los usuarios que respondieron la herramienta de medición en el centro universitario de salud Alfonso López durante el segundo semestre del año 2024.

## Marco Teórico

### Teoría del valor en salud

El valor en salud busca reorientar los servicios de salud para que logren mejorar la satisfacción de las necesidades en salud de las personas, mientras mantienen una relación óptima con los costos y los resultados (Porter, 2010). Según múltiples fuentes, generar valor implica un énfasis hacia lograr resultados en salud tanto para los pacientes como las organizaciones manteniendo una relación óptima con los costos. En este contexto, el valor en salud está definido por una relación entre los resultados y los costos, lo cual estimula a la eficiencia, teniendo en cuenta que la reducción de costos sin obtención de resultados suele ser peligrosa a corto y a largo plazo (Porter, 2010).

### satisfacción de los pacientes

La satisfacción del paciente es el resultado de la interacción entre el personal que brinda la atención médica y el paciente, aunque, últimamente se ha sugerido que la satisfacción del paciente puede ser mejor entendida como una “entrada” a esa interacción, porque se trata de una variable que predispone al paciente hacia una determinada actitud y condiciona su conducta ante las enfermeras y médicos (J. L. D. L. R. Castillo & Rojas, 2004).

### satisfacción de los pacientes en la teoría de valor en salud

Estudios han demostrado que los factores que dan valor durante la atención en salud, como la comunicación efectiva, el tiempo de espera y la empatía del personal son determinantes clave en la percepción positiva de la atención recibida (Batbaatar et al., 2017). Además, una

mayor satisfacción se asocia con mejores resultados de salud y adherencia al tratamiento, lo cual subraya su relevancia de conocer este indicador y llevar a cabo su respectivo análisis.

## Marco Conceptual

Se realizó una búsqueda en el tesoro descriptor de ciencias de la salud (DeCS) encontrando los siguientes términos como el marco conceptual de esta investigación:

- Satisfacción del paciente: la percepción positiva de los pacientes sobre la atención recibida en centros de salud (A. L. Castillo, 2023).
- Calidad de atención: el nivel de atención médica proporcionada a los pacientes, que puede influir en su satisfacción (A. L. Castillo, 2023).
- Tiempo percibido: la duración del tiempo que los pacientes creen que han esperado en el servicio (M. Á. Carbonell Torregrosa, 2020).
- Accesibilidad a servicios de salud: la capacidad de los pacientes para acceder a citas en atención primaria de salud de manera rápida y fácil (Duran & Pardo, 2023).
- Tiempo de espera: el periodo que los pacientes deben esperar para obtener una cita en atención primaria de salud (Duran & Pardo, 2023).
- Variables que generan mayor satisfacción: factores identificados que contribuyen a un mayor nivel de satisfacción entre los usuarios de los Centros de Salud (Lellis & Martín, 2007).
- Satisfacción global: puntuación media de satisfacción general de los pacientes (Mas Garriga et al., 2006).

### Estado del Arte

Se realizó una búsqueda de literatura en el mes de octubre de 2024. Se emplearon los términos Descriptores de Ciencia de la Salud y Medical Subheadings más apropiados para la pregunta de investigación en donde se indagaba sobre la satisfacción de los pacientes. Se empleó una estrategia de búsqueda en BVS y en PUBMED que se relaciona a continuación:

**Tabla 1.**

*Estrategia y motores de búsqueda*

Base de datos	Ecuación	Resultados
Pubmed	“Patient Satisfaction” mesh term de 2014 a 2024	8.822

Se revisaron 6 artículos los cuales se sintetizaron en la siguiente tabla:

**Tabla 2.**

*Síntesis Cualitativa*

Ref.	Objetivo	Resultados	Conclusión	Tipo de investigación
(Goodrich & Lazenby, 2023)	Resumir la literatura científica sobre los elementos esenciales para comprender una definición de enfermería de la satisfacción del paciente.	Se estudiaron 68 elementos de satisfacción del paciente en los artículos incluidos. Se informó que 43 elementos tenían una relación significativa con la satisfacción del paciente	Con la identificación de 68 elementos, a menudo contradictorios, de la satisfacción del paciente y la presencia de 22 medidas discretas dentro de los estudios incluidos, la satisfacción del paciente es un concepto difícil de precisar	Revisión integradora se utilizó la metodología de Whittemore y Knafl

Ref.	Objetivo	Resultados	Conclusión	Tipo de investigación
(Kippenbrock et al., 2019)	Analizar las respuestas de la encuesta de Evaluación del Consumidor de Proveedores y Sistemas de Atención Médica y comparar las experiencias de los pacientes de cuatro categorías diferentes de proveedores.	Un análisis más detallado que comparaba las experiencias de los pacientes entre los distintos proveedores reveló que los enfermeros profesionales tenían calificaciones significativamente más altas que sus colegas.	Los responsables de las políticas deberían encontrar oportunidades para emplear a las enfermeras practicantes en entornos de atención primaria y lograr una mayor satisfacción de los pacientes	Estudio descriptivo
(Hooker et al., 2019)	La base de esta revisión fue aclarar las definiciones de trabajo, sintetizar la evidencia y establecer límites conceptuales en torno al tema de la satisfacción del paciente	La mayoría (72%) de los artículos provenían de los Estados Unidos de América, tres del Reino Unido y uno de Irlanda, los Países Bajos y Nueva Zelanda. La mayoría de los artículos eran de naturaleza descriptiva. Surgieron algunas variaciones en los métodos.	Los hallazgos de este análisis resaltan una teoría según la cual, cuando se satisfacen las necesidades del paciente, la satisfacción es alta independientemente del proveedor médico	Revisión sistemática
(Asamrew et al., 2020)	Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios de hospitalización y sus determinantes en un hospital especializado en Etiopía	Un total de 398 pacientes participaron en el estudio, obteniéndose una tasa de respuesta del 100%. Un total de 46,2% (IC del 95%: 41,2%-51,1%) de los pacientes estaban satisfechos con los servicios que recibieron en el hospital	La satisfacción general de los pacientes es inferior a la de otros estudios realizados en el país.	Estudio descriptivo

Ref.	Objetivo	Resultados	Conclusión	Tipo de investigación
(Govere & Govere, 2016)	Buscar y evaluar críticamente artículos de investigación publicados que evaluaron la efectividad de la capacitación en competencia cultural de los proveedores de atención médica para mejorar la satisfacción de los pacientes de grupos minoritarios	Siete estudios cumplieron los criterios de inclusión. Seis estudios revelaron que la intervención de capacitación en competencia cultural aumentó significativamente el nivel de competencia cultural de los proveedores de atención médica. Cinco estudios demostraron que la capacitación en competencia cultural de los proveedores de atención médica se asoció significativamente con una mayor satisfacción del paciente.	la capacitación en competencia cultural es una intervención eficaz que permite a los proveedores de atención médica brindar una atención culturalmente competente que aumenta la satisfacción de los pacientes de grupos minoritarios	Revisión sistemática
(García-Alfranca et al., 2018)	Describir la satisfacción de los pacientes con el conocimiento de las emergencias prehospitalarias y determinar si los pacientes y los profesionales comparten una visión común sobre los predictores de satisfacción	Se identificaron 33 estudios relevantes, la mayoría realizados en Europa mediante cuestionarios. Señalaron un nivel muy alto de satisfacción de los llamantes y los pacientes. La demora en la asistencia y la capacidad de resolución del caso son los elementos que se superponen en el fomento de la satisfacción.	Los estudios publicados han evaluado dimensiones similares de satisfacción y han mostrado una alta satisfacción del paciente. También se valora positivamente la ampliación de servicios que resuelven un amplio número de cuestiones que pueden preocupar al ciudadano. Los retrasos y la capacidad de resolución son determinantes para la satisfacción	Revisión sistemática

## Marco Institucional

Nombre: Centro Universitario de Salud Alfonso López, Universidad del Cauca -“C.U.S”.

Ubicación: Carrera 7 con calle 13 esquina # 15-15, Barrio Alfonso López Popayán, Cauca, es una dependencia clave de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad del Cauca.

Tipo de institución: Institución Pública, de primer nivel de complejidad operada por la universidad del Cauca.

Historia: Fundado inicialmente como un centro de planificación familiar y ha evolucionado significativamente desde entonces. En 1987, la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad del Cauca comenzó a participar en su gestión, expandiendo los servicios para incluir medicina general, pediatría entre otros. Actualmente, es un centro clave para la docencia, la investigación y la prestación de servicios de primer nivel de complejidad.

Servicios prestados: Medicina general y familiar, Pediatría, Ginecología, Fisioterapia, Fonoaudiología, Psicología, Crecimiento y desarrollo, Planificación Familiar, Vacunación, Enfermería y procedimientos de baja complejidad; además se dispone de un laboratorio clínico y atención gratuita o a bajo costo para personas de bajos recursos. Actualmente, el centro constituye un pilar importante dentro de la proyección social y académica de la universidad, ofreciendo tanto servicios ambulatorios como de consulta externa.

Ámbito de acción: El Centro Universitario de Salud “Alfonso López” tiene un ámbito de acción regional, sirviendo principalmente a la comunidad local de Popayán (comuna cinco y seis) y sus alrededores.

## Metodología

### Enfoque, Tipo Y Diseño De Investigación

Investigación con enfoque cuantitativo, de tipo observacional descriptivo con diseño de corte transversal en donde se aplicará un instrumento tipo encuesta de satisfacción.

### Población Blanco

La población diana de esta investigación corresponde a los pacientes que son atendidos en los servicios de consulta externa de Popayán.

### Población De Estudio

La población de estudio serán todos los pacientes que fueron atendidos en los servicios de consulta externa del centro universitario de salud Alfonso López en la ciudad de Popayán, Cauca, durante el segundo semestre del año 2024.

### Criterios De Inclusión

- Los individuos de esta investigación deben cumplir a totalidad los siguientes criterios:
- Adultos mayores de 18 años
- Ser atendido en el centro universitario de salud Alfonso López en la ciudad de Popayán, Cauca, durante el segundo semestre del año 2024
- Asistir a cita por medicina general, ginecología y medicina interna.

### Criterios De Exclusión

Aquellos individuos que, habiendo cumplido los criterios de inclusión a la investigación, si cumplen al menos un criterio de exclusión a continuación, no serán tenidos en cuenta:

- Personas que no puedan brindar información fidedigna o que sean malos informantes.
- Personas que tengan déficit visual, auditivo o cognitivo que imposibilite la comunicación.

### Tamaño De Muestra Y Muestreo

Teniendo en cuenta que en el centro universitario de salud Alfonso López en la ciudad de Popayán, Cauca, se atienden un promedio diario de 80 pacientes en consulta externa, se espera que durante el segundo semestre del año 2024 sean atendidas 14400 pacientes. Diversas investigaciones similares en las que han usado la herramienta de satisfacción rápida han reportado que aproximadamente el 70% de los pacientes parece estar satisfechos o muy satisfechos con los servicios de consulta externa en centros parecidos al de esta investigación (García-Galicia et al., 2020a). Con un poder de 80%, un error estimado menor del 5% y una confianza al 95%, el tamaño mínimo de muestra para este estudio es 316 sujetos.

**Tabla 3.**

*Tamaño de la muestra*

Population survey or descriptive study  
For simple random sampling, leave design effect and clusters equal to 1.

Population size:	14400	Confidence Level	Cluster Size	Total Sample
Expected frequency:	70	80%	137	137
Acceptable Margin of error:	5	90%	224	224
Design effect:	1,0	95%	316	316
Clusters:	1	97%	385	385
		99%	537	537
		99.9%	855	855
		99.99%	1169	1169

## Variables

Esta investigación decidió dividir las variables a emplear en 2 grandes grupos. Las primeras son las sociodemográficas o de identificación de los sujetos. El segundo grupo están relacionadas con las variables propiamente de la encuesta de satisfacción. A continuación se presenta el cuadro de operacionalización de variables que servirá para asegurar la validez interna y externa de esta investigación.

**Tabla 4.**

### *Operacionalización de variables*

Nombre	Definición operativa	Naturaleza	Nivel y Escala de medición	Opciones de contestación o Unidad de med.
Edad	Edad de participantes en años completos	Cuantitativa	Razón	Años
Sexo	Genero autoidentificado por el participante	Cualitativa	Nominal	Masculino/Femenino/Otro.
Etnia	Autorreporte de origen étnico o cultural del participante	Cualitativa	Nominal	Listado de grupos étnicos relevantes al contexto, indígena, afrodescendiente, otro.
Vive en	Lugar de residencia habitual del participante.	Cualitativa	Nominal	Ciudad donde reside
Servicio que consulto	Servicio al cual el participante asistió.	Cualitativa	Nominal	Listado de servicios a los cuales pudo haber asistido, Enfermería, Medicina, Fisioterapia
Limpieza y orden de la unidad médica	Percepción del participante sobre la limpieza y organización de la unidad médica.	Cualitativa	Ordinal	Escala Likert (desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho)

Trato, respeto, atención y disponibilidad por parte del personal de enfermería	Percepción del participante sobre el trato recibido por el personal de enfermería.	Cualitativa	Ordinal	Escala Likert (desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho)
Trato, respeto, atención y disponibilidad por parte del personal médico	Percepción del participante sobre el trato recibido por el personal médico.	Cualitativa	Ordinal	Escala Likert (desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho)
Información por parte del médico sobre su estado de salud	Percepción del participante sobre la calidad y claridad de la información recibida del médico.	Cualitativa	Ordinal	Escala Likert (desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho)
Respuesta de la ventanilla de archivo clínico para su expediente	Percepción sobre la rapidez y eficiencia en la atención en ventanilla para expedientes clínicos.	Cualitativa	Ordinal	Escala Likert (desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho)
Tiempo de espera en minutos	Tiempo transcurrido desde la llegada hasta el inicio de la consulta médica.	Cuantitativa	Intervalo	Intervalos de tiempo en minutos

## Fuentes de Información

Las fuentes de esta investigación son primarias. La encuesta de satisfacción es una fuente primaria dado que las preguntas van directamente dirigidas al paciente que estuvo en consulta externa.

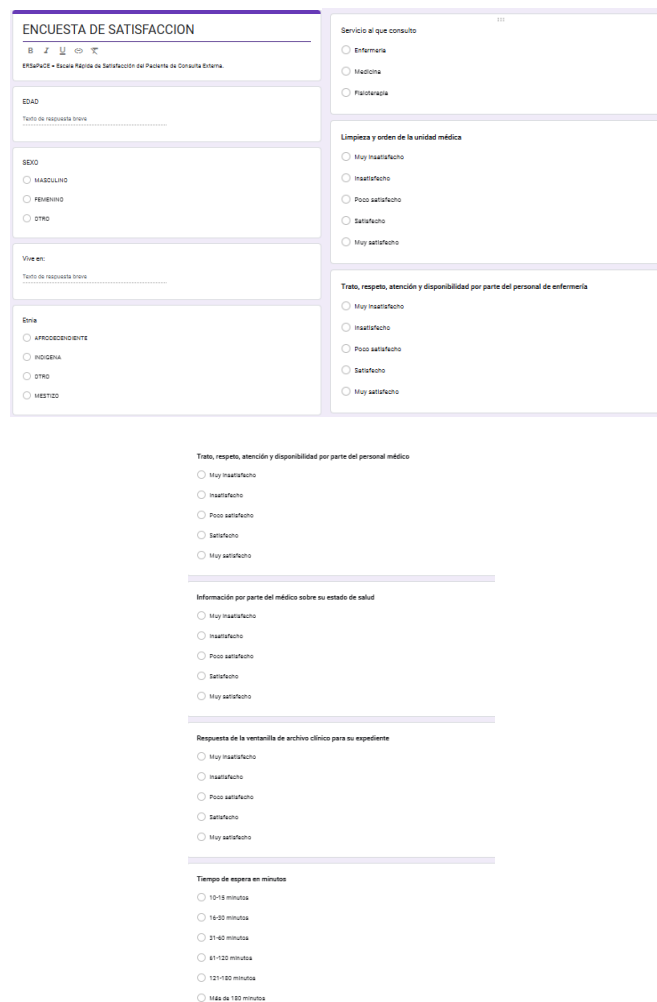
## Instrumento De Recolección

El instrumento que empleara esta investigación fue creado por los investigadores en la plataforma Google forms®, con el fin de asegurar la calidad del dato. Para el primer grupo de

variables se dejaron 2 espacios en blanco para que los participantes escriban su edad y procedencia. Para el segundo grupo de variables se dieron opciones de contestación y preguntas con una única opción de respuesta. Se empleo una escala de satisfacción ERSaPaCE tomada de un estudio valido la consistencia de una escala rápida de satisfacción del paciente de consulta externa (García-Galicia et al., 2020b), la cual es fácil de entender y analizar para generar conclusiones sobre la satisfacción de los usuarios en el centro de salud Alfonso López en la ciudad de Popayán.

Figura 1.

### *Instrumento en google forms*



**ENCUESTA DE SATISFACCION**  
ERSaPaCE - Escala Rápida de Satisfacción del Paciente de Consulta Externa.

**EDAD**  
Todo de respuesta breve

**SEXO**  
 MASCULINO  
 FEMENINO  
 OTRO

**Vive en:**  
Todo de respuesta breve

**Etnia**  
 AMERINDIO/AFRICA  
 INDIGENA  
 OTRO  
 MESTIZO

**Servicio al que consulto**  
 Enfermería  
 Medicina  
 Fisioterapia

**Limpieza y orden de la unidad médica**  
 Muy insatisfecho  
 Insatisfecho  
 Poco satisfecho  
 Satisfecho  
 Muy satisfecho

**Trato, respeto, atención y disponibilidad por parte del personal de enfermería**  
 Muy insatisfecho  
 Insatisfecho  
 Poco satisfecho  
 Satisfecho  
 Muy satisfecho

**Trato, respeto, atención y disponibilidad por parte del personal médico**  
 Muy insatisfecho  
 Insatisfecho  
 Poco satisfecho  
 Satisfecho  
 Muy satisfecho

**Información por parte del médico sobre su estado de salud**  
 Muy insatisfecho  
 Insatisfecho  
 Poco satisfecho  
 Satisfecho  
 Muy satisfecho

**Respuesta de la ventanilla de archivo clínico para su expediente**  
 Muy insatisfecho  
 Insatisfecho  
 Poco satisfecho  
 Satisfecho  
 Muy satisfecho

**Tiempo de espera en minutos**  
 10-15 minutos  
 16-20 minutos  
 21-40 minutos  
 41-120 minutos  
 121-180 minutos  
 Más de 180 minutos

## **Plan De Análisis De La Información**

Esta investigación empleará un análisis estadístico matemático dada su naturaleza cuantitativa. A las variables cualitativas les reportara frecuencias absolutas y relativas en forma de porcentajes, y se representara de forma gráfica las variables dicotómicas relacionadas con gráficos de barras agrupadas, las variables nominales con gráficos de sectores y las variables ordinales con gráficos de barras simples. A las variables cuantitativas previo análisis de normalidad con la prueba Shapiro-Wilk, se le reportarán las medidas de tendencia central (si la distribución es normal promedio, sino mediana) y las de dispersión (si la distribución es normal desviación estándar y si no, rango intercuartílico. La representación gráfica de estas variables será con gráficos tipo histograma para las variables discretas y cajas y bigotes para las variables continuas.

## **Consideraciones Éticas**

Esta investigación seguirá todas las recomendaciones dadas por el informe Belmont, la declaración de Helsinki y las pautas CIOMS. Teniendo en cuenta el informe Belmont se garantizará el respeto, la beneficencia y la justicia de los participantes, asegurando que cada persona de su consentimiento informado para participar en esta investigación, minimizando los riesgos y maximizando el beneficio para los participantes y distribuyendo justamente los beneficios y riesgos de este estudio. Teniendo en cuenta la declaración de Helsinki se realizará la revisión ética del protocolo de investigación por un comité de ética independiente antes de iniciar el estudio, la protección de la privacidad y confidencialidad de la información personal de los participantes y se garantiza que la investigación estará basada en evidencia científica sólida, priorizando el bienestar, los derechos y la dignidad de los participantes sobre los intereses del

estudio, e incluso la publicación de los resultados en beneficio del conocimiento científico, independientemente de si los hallazgos confirman o refutan las hipótesis planteadas.

También se garantizará el buen manejo de la información teniendo en cuenta la ley de “habeas data” colombiana de la ley 1581 de 2012 (disposiciones generales para la protección de datos personales., 2012). Dentro de las estrategias para garantizar la seguridad, privacidad y buen manejo de los datos solicitados a los participantes se tendrá en cuenta la ley 1995 de 1999 que rige la historia clínica (normas para el manejo de la Historia Clínica, 1999), teniendo en cuenta que es un documento privado sujeto a recelo profesional. Por último, según la resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud colombiano (normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud., 1993), esta investigación se considera con riesgo mínimo porque las preguntas de la encuesta pueden generar alteraciones psicológicas recordando un evento traumático como lo es una estancia en Unidad de cuidado intensivo.

### Referencias Bibliográficas

- Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*, 2020, 2473469. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Banda, S., Nkungula, N., Chiumia, I. K., Rylance, J., & Limbani, F. (2023). Tools for measuring client experiences and satisfaction with healthcare in low- and middle-income countries: A systematic review of measurement properties. *BMC Health Services Research*, 23(1), 133. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09129-9>
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: A systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137(2), 89-101. <https://doi.org/10.1177/1757913916634136>
- Castillo, A. L. (2023). Implementación de Prácticas de Cuidado Centrado en el Paciente: Impacto en la Satisfacción del Paciente y la Calidad de Atención. *Revista Boaciencia. Salud y Medio Ambiente*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.59801/sma.v3i1.91>
- Castillo, J. L. D. L. R., & Rojas, T. L. Á. (2004). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: Satisfacción del paciente. *Investigación y Educación en Enfermería*, XXII(2), 128-137.
- disposiciones generales para la protección de datos personales., Pub. L. No. LEY  
ESTATUTARIA 1581 DE 2012 (2012).
- Duran, A. J. A., & Pardo, R. I. U. (2023). Formas de obtención de una cita en atención primaria: Una revisión de la literatura. *Revista Peruana de Ciencias de la Salud*, 5(2), Article 2. <https://doi.org/10.37711/rpcs.2023.5.2.414>

García-Alfranca, F., Puig, A., Galup, C., Aguado, H., Cerdá, I., Guilabert, M., Pérez-Jover, V.,

Carrillo, I., & Mira, J. J. (2018). Patient Satisfaction with Pre-Hospital Emergency

Services. A Qualitative Study Comparing Professionals' and Patients' Views.

*International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(2), 233.

<https://doi.org/10.3390/ijerph15020233>

García-Galicia, A., Díaz-Díaz, J. F., Montiel-Jarquín, Á. J., González-López, A. M., Vázquez-

Cruz, E., Morales-Flores, C. F., García-Galicia, A., Díaz-Díaz, J. F., Montiel-Jarquín, Á.

J., González-López, A. M., Vázquez-Cruz, E., & Morales-Flores, C. F. (2020a). Validez y

consistencia de una escala rápida de satisfacción del paciente de consulta externa. *Gaceta*

*médica de México*, 156(1), 47-52. <https://doi.org/10.24875/gmm.19005144>

García-Galicia, A., Díaz-Díaz, J. F., Montiel-Jarquín, Á. J., González-López, A. M., Vázquez-

Cruz, E., Morales-Flores, C. F., García-Galicia, A., Díaz-Díaz, J. F., Montiel-Jarquín, Á.

J., González-López, A. M., Vázquez-Cruz, E., & Morales-Flores, C. F. (2020b). Validez

y consistencia de una escala rápida de satisfacción del paciente de consulta externa.

*Gaceta médica de México*, 156(1), 47-52. <https://doi.org/10.24875/gmm.19005144>

Goodrich, G. W., & Lazenby, J. M. (2023). Elements of patient satisfaction: An integrative

review. *Nursing Open*, 10(3), 1258-1269. <https://doi.org/10.1002/nop2.1437>

Govere, L., & Govere, E. M. (2016). How Effective is Cultural Competence Training of

Healthcare Providers on Improving Patient Satisfaction of Minority Groups? A

Systematic Review of Literature. *Worldviews on Evidence-Based Nursing*, 13(6), 402-

410. <https://doi.org/10.1111/wvn.12176>

- Hooker, R. S., Moloney-Johns, A. J., & McFarland, M. M. (2019). Patient satisfaction with physician assistant/associate care: An international scoping review. *Human Resources for Health, 17*(1), 104. <https://doi.org/10.1186/s12960-019-0428-7>
- Kippenbrock, T., Emory, J., Lee, P., Odell, E., Buron, B., & Morrison, B. (2019). A national survey of nurse practitioners' patient satisfaction outcomes. *Nursing Outlook, 67*(6), 707-712. <https://doi.org/10.1016/j.outlook.2019.04.010>
- Lellis, D., & Martín, C. (2007). *SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA*.
- M. Á. Carbonell Torregrosa. (2020, marzo 19). *Wayback Machine*.  
[https://web.archive.org/web/20200319081844/http://emergencias.portalsemes.org/descargar/determinantes-del-tiempo-de-espera-en-urgencias-hospitalarias-y-su-relacion-con-la-satisfaccion-del-usuario/force\\_download/](https://web.archive.org/web/20200319081844/http://emergencias.portalsemes.org/descargar/determinantes-del-tiempo-de-espera-en-urgencias-hospitalarias-y-su-relacion-con-la-satisfaccion-del-usuario/force_download/)
- Mas Garriga, X., Solé Dalfo, M., Licerán Sanandrés, M., & Riera Cervera, D. (2006). Pacientes de trato difícil en atención primaria: ¿están satisfechos con la atención recibida en su centro de salud? *Atención Primaria, 38*(4), 192-198. <https://doi.org/10.1157/13092337>
- normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud., Pub. L. No. RESOLUCION 8430 (1993).
- normas para el manejo de la Historia Clínica, Pub. L. No. RESOLUCION 1995 (1999).
- Pascoe, G. C. (1983). Patient satisfaction in primary health care: A literature review and analysis. *Evaluation and Program Planning, 6*(3-4), 185-210. [https://doi.org/10.1016/0149-7189\(83\)90002-2](https://doi.org/10.1016/0149-7189(83)90002-2)
- Porter, M. E. (2010). What Is Value in Health Care? *New England Journal of Medicine, 363*(26), 2477-2481. <https://doi.org/10.1056/NEJMp1011024>

Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud, Pub. L. No. RESOLUCION 256 DE 2016 (2016).

[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20256%20de%202016.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20256%20de%202016.pdf)