

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA EN LA UMF NO. 13 DEL IMSS DE TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS

Orduña Sánchez, Luisa María^{1*}; Balcázar Rincón, Luis Ernesto^{2*}; Ramírez Alcántara, Yunis Lourdes³

- 1 Médico Especialista en Medicina familiar, Hospital General de Zona con Medicina familiar No. 32, IMSS, Minatitlán; Veracruz.
- 2 Médico Especialista en Urgencias Médicas, Hospital General de Zona No. 2, IMSS, Tuxtla Gutiérrez; Chiapas.
- 3 Coordinadora de Educación e Investigación en Salud, Unidad de Medicina Familiar No. 13, IMSS, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; Chiapas.

* Autor de correspondencia: umqbalcazar@gmail.com

RESUMEN

Antecedentes: En los últimos años, la satisfacción del paciente se ha incorporado como una variable a considerar en la estimación de la calidad de los servicios de salud, considerando no solo las actitudes de los pacientes sino también de los profesionales de la salud, así como las interacciones entre ellos.

Objetivo: Determinar el grado de satisfacción de los pacientes con la atención médica recibida en la clínica UMF No. 13 del IMSS de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Materiales y métodos: Estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal y prospectivo. Se realizó en pacientes que acudieron a la consulta de medicina familiar de la UMF 13 con una muestra de 383 derechohabientes elegidos aleatoriamente. La herramienta de recolección de datos fue el cuestionario Patient-Doctor Relationship Questionnaire en la versión de 9 ítems que tiene un alfa de Cronbach de 0.95. El análisis estadístico contempló estadística descriptiva y analítica con Chi Cuadrada de Pearson, considerando una $p \leq 0.05$ como significativo.

Resultados: El 77% de los encuestados afirmó estar satisfecho con la atención médica recibida. La edad, el género, la escolaridad y la ocupación del paciente influyeron en la satisfacción de la atención recibida ($p < 0.001$).

Conclusión: Un porcentaje alto de la población derechohabiente se encuentra satisfecha con la atención médica recibida, fenómeno observado en otros estudios tanto nacionales como internacionales realizados en unidades de primer nivel. Estos resultados podrían ser considerados un indicador indirecto de una atención brindada con calidad, sin embargo, es necesario realizar estudios adicionales para comprobarlo.

Palabras Clave: Satisfacción, pacientes, atención médica, médico familiar, cuestionario PDRQ-9.

PATIENTS' SATISFACTION WITH THE MEDICAL CARE PROVIDED AT THE UMF NO. 13 OF THE IMSS OF TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS

Orduña Sánchez, Luisa María^{1*}; Balcázar Rincón, Luis Ernesto^{2*}; Ramírez Alcántara, Yunis Lourdes³

- 1 Médico Especialista en Medicina familiar, Hospital General de Zona con Medicina familiar No. 32, IMSS, Minatitlán; Veracruz.
- 2 Médico Especialista en Urgencias Médicas, Hospital General de Zona No. 2, IMSS, Tuxtla Gutiérrez; Chiapas.
- 3 Coordinadora de Educación e Investigación en Salud, Unidad de Medicina Familiar No. 13, IMSS, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; Chiapas.

* Corresponding author: umqbalcazar@gmail.com

ABSTRACT

Introduction: In recent years, patient satisfaction has been incorporated as a variable to consider in the estimation of the quality of health services, taking into account not only the attitudes of patients but also those of health professionals, as well as the interactions between them.

Objective: To determine the level of patient satisfaction with the medical care received at the UMF No. 13 clinic of the IMSS in Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Materials and methods: A quantitative, descriptive, cross-sectional, and prospective study was conducted. The study included patients who attended the family medicine consultation at UMF 13, with a sample of 383 randomly selected beneficiaries. The data collection instrument was the Patient-Doctor Relationship Questionnaire (PDRQ-9), which has a Cronbach's alpha of 0.95. The statistical analysis included descriptive and analytical statistics using Pearson's Chi-Square test, considering $p \leq 0.05$ as significant.

Results: 77% of respondents reported being satisfied with the medical care received. Age, gender, education level, and occupation of the patient influenced the satisfaction with the care received ($p < 0.001$).

Conclusions: A high percentage of the beneficiary population is satisfied with the medical care received, a phenomenon observed in other national and international studies conducted in primary care units. These results could be considered an indirect indicator of quality care; however, additional studies are needed to confirm this.

Key Words: Satisfaction, patients, medical care, family physician, PDRQ-9 questionnaire.

INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención en los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios son temas difíciles de abordar debido a los diferentes elementos que las constituyen.

La calidad en salud es un concepto abstracto y subjetivo, que varía según las expectativas del paciente y se encuentra influenciado por diversos factores. Donabedian considerado como el fundador del concepto de calidad la definió como la capacidad que los servicios de salud tienen para proporcionar y otorgar mayores beneficios con disminución de riesgo para el usuario ¹.

En el pasado, la satisfacción se evaluaba comparando únicamente las expectativas del usuario con los resultados proporcionados por el servicio médico. Actualmente, se considera que la evaluación de la satisfacción abarca el proceso de atención en su totalidad, incluyendo la relación interpersonal (médico-paciente), el contenido y las acciones de la consulta médica, así como su duración y el diagnóstico emitido².

El significado de satisfacción de la Real Academia de la Lengua Española hace alusión a lo que es cómodo o próspero, en otras palabras, sentirse complacido o sencillamente contento. Sin embargo, este significado de satisfacción es muy limitado y carece de un contexto teórico ³.

Los niveles de satisfacción se experimentan posterior a que se realice o se adquiera un producto o servicio, en 3 niveles, que a continuación se describen⁴:

- a) Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño aportado por el servicio no alcanza las expectativas del derechohabiente.
- b) Satisfacción: Se produce cuando el desempeño aportado por el servicio coincide con las expectativas del derechohabiente.
- c) Complacencia: Se produce cuando el desempeño aportado por el servicio excede

a las expectativas del derechohabiente.

El grado de satisfacción se determina con base en los requerimientos de cada usuario. En este sentido, la satisfacción de cada individuo en el ámbito hospitalario es de gran interés y preocupación tanto para el derechohabiente como para el personal médico y administrativo de la institución. Esto se debe a que el grado de satisfacción resultante de la atención recibida influye en la confianza, lealtad y aceptabilidad de los servicios de salud ⁵.

De lo anterior se desprende que los factores que influyen en la satisfacción se agrupan según el derechohabiente y los criterios que este utiliza para medirla. Entre los factores más importantes se encuentran la madurez y la experiencia del usuario, entendidas como el desarrollo físico completo y la percepción positiva o negativa hacia el servicio recibido ⁶.

Otros aspectos relevantes para la satisfacción del usuario incluyen: la ubicación del establecimiento, la decoración, la capacitación del personal, la higiene y limpieza, así como el trato cordial^{7, 8}. Y no debemos olvidar las características del paciente, entre las que se incluyen: la edad, el nivel educativo o los ingresos económicos ⁸.

Es por esto por lo que surge la siguiente pregunta: ¿Cuál es la satisfacción de los pacientes con la atención médica recibida en la clínica UMF 13 del IMSS de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas? Siendo necesario para responderla, determinar la satisfacción de los pacientes con la atención médica recibida, en la búsqueda de la mejora constante de los procesos de atención, con el fin de mejorar la calidad y brindar una mejor atención de los derechohabientes.

MATERIALES Y MÉTODOS

DISEÑO DE ESTUDIO

Se llevó a cabo un estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal y prospectivo con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de los pacientes con la atención médica recibida en la clínica UMF 13 del IMSS de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Se realizó en pacientes que acudieron a la consulta externa de medicina familiar de la Unidad de Medicina Familiar del IMSS. La muestra estuvo constituida por 383 derechohabientes elegidos aleatoriamente que cumplieron con los criterios de selección del estudio.

RECOLECCIÓN DE DATOS

Las variables de estudio fueron sexo, edad, escolaridad, ocupación y grado de satisfacción con la atención recibida. Para conocer el grado de satisfacción se utilizó el cuestionario Patient-Doctor Relationship Questionnaire (PDRQ-9) que tiene una consistencia interna con alfa de Cronbach de 0.95 y nos permitió cuantificar la opinión del paciente respecto a la comunicación, la satisfacción y la accesibilidad en el trato con el médico y el tratamiento instaurado⁹.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Se realizó estadística descriptiva utilizando frecuencias y proporciones de las variables cualitativas, en las cuantitativas media y desviación estándar. Se incluyó estadística no paramétrica mediante la prueba de Chi Cuadrada de Pearson, considerando una $p \leq 0.05$ como significativa. Todos los análisis se llevaron a cabo con el programa estadístico SPSS versión 22.

ASPECTOS ÉTICOS

El protocolo de investigación fue aprobado por los Comités de Investigación y ética en Investigación de la unidad y todos los pacientes que aceptaron participar dieron su consentimiento por escrito.

RESULTADOS

La muestra estuvo constituida en su mayoría por mujeres (64%), con una edad mínima de 18 años y una máxima de 86 años, con una media de edad de 42.20 ($de = + 15.72$), predominando el grupo etario de 27 a 35 años (21.8%). Con respecto a la escolaridad, se observó que el 33.7% de la población de estudio presentó un grado

de estudios correspondiente a licenciatura. Así mismo, se observó que más del 50% de la población (54.5%), correspondiente a 210 pacientes, son trabajadores activos, mientras que 31.43% (121) se dedica al hogar y 8% (31) son pensionados/as. Los resultados obtenidos al explorar las características sociodemográficas pueden observarse en la *Tabla 1*.

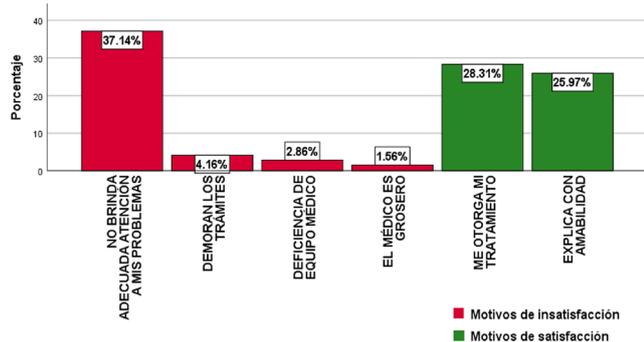
Tabla 1. Características sociodemográficas de la población usuaria de la UMF No. 13, IMSS, Tuxtla Gutiérrez; Chiapas

Variable	n	%
<i>Sexo</i>		
Hombre	138	35.84
Mujer	247	64.16
<i>Grupo etario</i>		
18 - 26	67	17.40
27 - 35	84	21.82
36 - 44	81	21.04
45 - 52	40	10.39
53 - 60	71	18.44
> 60	42	10.91
<i>Escolaridad</i>		
Primaria	108	28.05
Secundaria	68	17.66
Bachillerato	79	20.52
Licenciatura	130	33.77
<i>Ocupación</i>		
Estudiante	20	5.19
Hogar	121	31.43
Pensionado/a	31	8.05
Empleado/a	210	54.55
Trabajador IMSS	3	0.78

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuestas aplicadas a derechohabientes de la Unidad de Medicina Familiar No. 13 del IMSS, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas (2022).

En la *Figura 1*, podemos observar los motivos principales de satisfacción o insatisfacción de los derechohabientes con respecto a la atención recibida por su médico, destacando “*El médico no brinda adecuada atención a mis problemas*” con 37.14%.

Figura 2. Motivos principales de satisfacción o e insatisfacción en derechohabientes



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuestas aplicadas a derechohabientes de la Unidad de Medicina Familiar No. 13 del IMSS, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas (2022).

En la *Tabla 2* es posible apreciar los resultados obtenidos de la aplicación del PDRQ-9, en esta encontramos que 77% de la población se encuentra en las categorías de complacido/a o satisfecho/a, en contraste con el 23% que se siente insatisfecho en cuanto a su relación médico-paciente (comunicación, satisfacción y accesibilidad en el trato con el médico y el tratamiento instaurado). El rubro que presentó mayor insatisfacción fue el no. 2, “*Mi médico tiene suficiente tiempo para mí*”, con 32.5% (125), por otro lado, el rubro que se encontró con mayor número de respuestas de satisfacción (satisfecho/a o complacido/a), fue el no. 7, “*Puedo hablar con mi médico*”, con 210 pacientes correspondientes a 80.5%.

Tabla 2. Resultados de aplicación de PDRQ-9 a derechohabientes de UMF No. 13, IMSS, Tuxtla Gutiérrez; Chiapas

Item	Complacido/a		Satisfecho/a		Insatisfecho/a	
	n	%	n	%	n	%
Mi médico me ayuda	129	33.50	160	41.60	96	24.90
Mi médico tiene suficiente tiempo para mí	123	31.90	137	35.60	125	32.50
Creo en mi médico	148	38.40	151	39.20	86	22.30
Mi médico me entiende	150	39.00	146	37.90	89	23.10
Mi médico se dedica a ayudar-me	141	36.60	158	41.00	86	22.30
Mi médico y yo estamos de acuerdo sobre la naturaleza de mis síntomas	155	40.60	149	39.00	78	20.40
Puedo hablar con mi médico	154	40.00	156	40.50	75	19.50
Me siento contento con el tratamiento de mi médico	155	40.30	145	37.70	85	22.10
Siento a mi médico fácilmente accesible	140	36.40	158	41.00	87	22.60

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuestas aplicadas a derechohabientes de la Unidad de Medicina Familiar No. 13 del IMSS, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas (2022).

En la *Tabla 3*, se observa el promedio obtenido de la aplicación del PDRQ-9, se presenta la media y el porcentaje por variable de las tres categorías (Complacido/a, Satisfecho/a, Insatisfecho/a), comparando con las diferentes variables sociodemográficas analizadas (sexo,

grupo etario, escolaridad y ocupación), un mayor porcentaje de insatisfacción en hombres (30.20%), con edades entre 36 y 44 años (32.51%), con niveles de estudio superior (38.80%), pensionados/as y empleados/as activos/as, con 35.48% y 34.18% respectivamente.

Tabla 3. Comparación de promedio de resultados de PDRQ y variables sociodemográficas

Item	Complacido/a		Satisfecho/a		Insatisfecho/a	
	\bar{x}	% por variable	\bar{x}	% por variable	\bar{x}	% por variable
<i>Sexo</i>						
Hombre	50.56	36.64	45.44	32.93	41.67	30.20
Mujer	93.33	37.79	105.67	42.78	48	19.43
<i>Grupo etario</i>						
18 - 26	26	38.81	21.89	32.67	19.11	28.52
27 - 35	48.33	57.54	12	14.29	23.67	28.18
36 - 44	12.44	15.36	41.89	51.72	26.33	32.51
45 - 52	25.78	64.45	10.67	26.68	3.56	8.90
53 - 60	23.22	32.70	31.22	43.97	16.56	23.32
> 60	8.11	19.31	33.44	79.62	0.44	1.05
<i>Escolaridad</i>						
Primaria	15.44	14.30	69.89	64.71	22.67	20.99
Secundaria	22.56	33.18	40.56	59.65	4.89	7.19
Bachillerato	42.22	53.44	25.11	31.78	11.67	14.77
Licenciatura	63.67	48.98	15.56	11.97	50.44	38.80
<i>Ocupación</i>						
Estudiante	19	95.00	1	5.00	0	0.00
Hogar	37	30.58	78.11	64.55	5.89	4.87
Pensionado/a	0	0.00	20	64.52	11	35.48
Empleado/a	87.11	41.48	50.78	24.18	71.78	34.18
Trabajador IMSS	0.78	26.00	1.22	40.67	1	33.33

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuestas aplicadas a derechohabientes de la Unidad de Medicina Familiar No. 13 del IMSS, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas (2022).

Con respecto al grupo etario, se observaron valores de significancia estadística en todos los reactivos ($p < 0.01$), en 7 de las 9 preguntas del PDRQ-9 (no. 1, 2, 4, 6, 7, 8 y 9), se observó una mayor insatisfacción en el grupo etario de 36 a 44 años, mientras que el de las dos preguntas restantes (no. 3 y 5), se observó mayor insatisfacción en el grupo de 27 a 35 años.

En el caso de la escolaridad y ocupación también se observaron valores de significancia estadística en todos los reactivos ($p < 0.01$), demostrando una dependencia entre el grado

de escolaridad y la satisfacción/insatisfacción del paciente, siendo los pacientes con mayor grado de estudios (licenciatura) los más insatisfechos, mientras que los pacientes con trabajo activo (empleados/as) y pensionados/as, fueron los menos satisfechos.

DISCUSIÓN

La carga de trabajo en las unidades de primer nivel es alta y tiene un flujo constante porque representan la primera opción de atención para la gran mayoría de pacientes que buscan una solución a sus problemas de salud. Esto ocasiona que los médicos de las unidades de

medicina familiar dediquen cantidades de tiempo reducidas a la consulta médica dando así una percepción al usuario de una atención deficiente ¹⁰.

El objetivo general del presente estudio fue determinar el grado de satisfacción de la atención médica percibida por los pacientes de la Unidad de Medicina Familiar No. 13 del, IMSS, Tuxtla Gutiérrez; Chiapas.

Pero estudiar el nivel de satisfacción de la atención medica no es fácil pues puede depender de diversos factores entre los que encontramos a los étnicos, los culturales, el desarrollo tecnológico de cada país y desde luego el tiempo que se dedica a la consulta a cada paciente ¹¹⁻¹³.

Como podemos observar el estudio de la satisfacción de los usuarios de las unidades de primer nivel no es algo nuevo. En este sentido estudios realizados en América Latina en países como Brasil ¹⁴ y Perú ¹⁵ ponen de manifiesto un porcentaje alto de satisfacción con un 79% y 74.6% respectivamente. Un caso digno de mencionar es el de Sudáfrica ¹⁶ donde un estudio realizado en el año 2017 reporta una satisfacción con la Atención recibida en el primer nivel del 90%.

Por su parte estudios realizados en México reportan resultados similares, como el trabajo de Ortiz y cols¹⁸., que en un estudio realizado en instituciones de salud de Hidalgo obtuvieron el 71,37% de satisfacción percibida por los usuarios. Por su parte Guzmán y cols ¹⁷, en un estudio realizado en una unidad de primer nivel del IMSS reportan que el 75% de sus encuestados perciben la atención recibida como suficiente o excelente.

Todos estos resultados coinciden con lo encontrado en esta investigación donde el 77% de la población encuestada se encuentra en las categorías de complacido(a) o satisfecho(a). Estos resultados tan similares podrían explicarse debido a que la población latinoamericana comparte rasgos culturales que podrían influir en la percepción de la satisfacción con la atención. Sin embargo,

faltó indagar acerca de estos factores que pueden contribuir en la percepción del usuario y que pudiera proporcionar una visión más directa de la situación que vivimos en nuestra unidad.

Estudios como el de Vázquez y cols. ¹⁰, realizado en Puebla, México demostró asociación entre el sexo femenino y la formación académica siendo mayor en aquellas personas con niveles de escolaridad más bajos. Si bien el estudio de Vázquez ¹⁰ se realizó en una unidad de primer nivel de características similares a la nuestra y con un tamaño de muestra parecido (383 en nuestro trabajo vs 395 en el trabajo de Vázquez y cols.) existen una diferencia importante en cuanto a la formación académica y la satisfacción pues nuestro trabajo encontró que la satisfacción era mayor en el grupo con escolaridad media superior. Respecto al sexo ambos trabajos coinciden en que el sexo femenino es el que demostró mayor grado de satisfacción. Y finalmente, pero no menos importantes los niveles de satisfacción fueron mayores en nuestro trabajo (65 % vs 77%).

Otro punto a considerar es la insatisfacción por grupo de edad, Vázquez y su equipo¹⁰, observaron que el mayor porcentaje de insatisfacción se encontró en el grupo etario de 21 a 30 años en un 48%, por nuestra parte el grupo de edad con mayor insatisfacción fue el de 36 a 44 años, con un porcentaje de 32.5%

CONCLUSIONES

Resulta evidente que gran parte de la población derechohabiente de la Unidad de Medicina Familia No. 13, del Instituto Mexicano del Seguro Social de Tuxtla Gutiérrez; Chiapas se encuentra satisfecha con la atención médica brindada, pues 77% afirmó estar complacido o satisfecho con la misma, resultados que además se encuentran en el rango observado en otros estudios tanto nacionales como internacionales, esto nos permite concluir que contrario a lo planteado por nuestra hipótesis general, existe un alto grado de satisfacción en los derechohabientes.

REFERENCIAS

1. Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment. 1980;163. Disponible en: https://books.google.com/books/about/The_Definition_of_Quality_and_Ap_proaches.html?hl=es&id=OFFrAAAAAAAJ
2. Espinosa Santiago JW, Victorio Diaz V, Moreno Madrigal H. Estudio de la satisfacción del usuario de la atención médica en la Unidad de Medicina Familiar No. II del IMSS en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. 1994.
3. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española | Edición del Tricentenario | RAE - ASALE [Internet]. 23rd ed. 2021. Disponible en: <https://dle.rae.es/>
4. Portocarrero Núñez AM. La calidad de servicio del área de operaciones y su influencia en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII - Oficina principal Trujillo 2015 [Internet]. [Trujillo]: Universidad Nacional de Trujillo; 2016. Disponible en: https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5289/portocarreronez_ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
5. Corbella S. La garantía de la calidad en la atención primaria de salud. 1st ed. Madrid: Instituto Nacional de Salud; 1990.
6. Holanda Peña MS, Ots Ruiz E, Domínguez Artiga MJ, García Miguelez A, Ruiz Ruiz A, Castellanos Ortega A, et al. Medición de la satisfacción de los pacientes ingresados en unidad de cuidados intensivos y sus familiares. Med Intensiva [Internet]. 2015;39(1):4-12. Disponible en: <http://www.medintensiva.org/es-medicion-satisfaccionpacientes-ingresados-unidad-articulo-S0210569114000138>
7. Watzlawick, P., Beavi, J., Jackson, D. Teoría de La Comunicación Humana. Barcelona: Herder; 1991
8. Fernández Malaspina JF. Grado de satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa del Hospital Militar Geriátrico (HMG) [Internet]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Lima]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2003. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1818>
9. Martín-Fernández, J., Del Cura-González, M., Gómez-Gascón, T., Fernández-López, E., Pajares-Carabajal, G., Moreno-Jiménez, B. Satisfacción Del Paciente Con La Relación Con Su Médico de Familia: Un Estudio Con El Patient-Doctor Relationship Questionnaire. Atención Primaria, 2010 42(4):196-203. Doi: [10.1016/J.APRIM.2009.09.026](https://doi.org/10.1016/J.APRIM.2009.09.026).
10. Vázquez-Cruz E, Sotomayor-Tapia J, González-López AM, Montiel-Jarquín AJ, Gutiérrez-Gabriel I, Romero-Figueroa MS, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev Salud Pública 2018; 20(2):254-257 Doi: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
11. 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: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10064307>
12. Real-Delor RE. Satisfacción con la atención y la calidad de vida de los usuarios de una Unidad de Salud Familiar de Paraguay en 2022. Rev. salud publica Parag. 2023;13(1):27-34 Doi: <https://doi.org/10.18004/rsp.2023.abril.04>
13. Fenton JJ, Jerant A, Kravitz RL, Bertakis KD, Tancredi DJ, Magnan EM, et al. Reliability of Physician-Level Measures of Patient Experience in Primary Care. J Gen Intern Med. 2017;32(12):1323-9. Doi: <https://doi.org/10.1007/s11606-017-4175-y>
14. Protasio APL, Gomes LB, Machado L dos S, Valença AMG. Factors associated with user satisfaction regarding treatment offered in Brazilian primary health care. Cad Saude Publica. 2017;33(2):e00184715. Doi: <https://doi.org/10.1590/0102-311x00184715>
15. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendeuz-Quispe G. Satisfacción del usuario externos con la atención en establecimientos de Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Ex Salud Publica. 2019;36(4):620-8. Doi: <https://doi.org/10.17843/rpmp.2019.364.4515>
16. Nunu WN, Munyewende PO. Patient satisfaction with nursedelivery primary health care services in Free State and Gauteng provinces, South Africa: A comparative study. African J Prim Heal Care Fam Med. 2017;9(1):1-8. Doi: <https://doi.org/10.4102/phcfm.v9i1.1262>
17. Guzmán, M., Ramos, L., Castañeda, O., López, D., Gómez, A. Satisfacción de Los Usuarios de Una Unidad de Medicina Familiar. Revista Médica Del Instituto Mexicano Del Seguro Social, 2006 44(1):39-45.
18. Ortiz R., Muñoz S., Lechuga D, Torres E. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según opinión de los usuarios. Revista Panamericana de Salud Pública. 2003; 13 (4): 229- 238. Disponible en: http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102049892003000300005

Citar como: Orduña Sánchez LM, Balcázar Rincón LE, Ramírez Alcántara YL. Satisfacción de los pacientes con la atención médica recibida en la UMF No. 13 del IMSS de Tuxtla Gutiérrez; Chiapas. AMU. 2024;3(2):62-69. Doi: [10.31644/AMU.V03.N02.2024.A08](https://doi.org/10.31644/AMU.V03.N02.2024.A08).