

Factores asociados al embalse de consulta externa en el servicio de terapia física y rehabilitación del Hospital Regional Lambayeque

Factors associated with the external consultation package in the physical therapy and rehabilitation service of the Lambayeque Regional Hospital

Zoila Esther Cabrera-Rivadeneira^{1,3,a}, Mesías Alberto Sánchez-Vélez^{2,3,b}

RESUMEN

Objetivo: Identificar los factores asociados al embalse de consulta externa en el Servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Regional Lambayeque 2018. **Material y métodos:** estudio de tipo Cuantitativa y cualitativa, diseño transversal analítico; se utilizó el programa Epidat 3.1, con población de 2214 y una muestra de 328 pacientes. **Resultados:** procedimiento de atención más usado fue terapia 50,6% y el menos usado consulta externa 49,4%, tiempo de espera para la consulta de 2-25 minutos 20,7% y más de 25 minutos 79,3%, tiempo en consulta de 2-25 minutos 52,4% y más de 25 minutos 47,6%, nivel de edad de los médicos es adulto mayor 2,74%, mediana edad 53,35 y joven 43,90%; trato médico bueno 99,7%, el nivel de los aspectos en las instalaciones en la sala de espera son: iluminación 53,7%, ventilación 51,2%, limpieza 47,0% y confort 47,9%, el 68% fueron mayores de 35 años y 58,2% fueron mujeres. **Conclusiones:** Los factores asociados al embalse de consulta externa fueron: demanda de pacientes, tiempo de espera para la consulta, tiempo de permanencia en consulta externa, nivel de edad de los médicos y trato del médico.

Palabras clave: fisioterapia; administración hospitalaria; administración de consultorio (Fuente: DeCS-BIREME).

ABSTRACT

Objective: Identify the factors associated to the external consultation reservoir in the Physical Therapy and Rehabilitation Service of the Lambayeque Regional Hospital 2018. **Material and methods:** Quantitative and qualitative study, analytical cross-sectional design; The Epidat 3.1 program was used, with a population of 2214 and a sample of 328 patients. **Results:** the most commonly used care procedure was 50.6% therapy and the least used external consultation 49.4%, waiting time for the consultation of 2-25 minutes 20.7% and more than 25 minutes 79.3%, time in consultation of 2-25 minutes 52.4% and more than 25 minutes 47.6%, doctors' age level is 2.74% older, middle age 53.35 and young 43.90%; Good medical treatment 99.7%, the level of aspects in the facilities in the waiting room are: lighting 53.7%, ventilation 51.2%, cleaning 47.0% and comfort 47.9%, 68% They were over 35 years old and 58.2% were women. **Conclusions:** The factors

associated with the external consultation reservoir were: patient demand, waiting time for the consultation, time spent in external consultation, age level of doctors and doctor's treatment

Keywords: physical therapy specialty; administración hospitalaria; office management; associated factors (Source: DeCS-BIREME).

INTRODUCCIÓN

El recurso humano en salud en la actualidad sufre una crisis en la cual el Perú no está exceptuado; al contrario, se presenta como el único país sudamericano en este grupo⁽¹⁾. Se ha demostrado que la inestabilidad entre el requerimiento y la capacidad con la que cuentan las unidades de urgencias de los nosocomios influye en los índices de desenvolvimiento⁽²⁾. El diferimiento en salud actualmente presenta una problemática de 32,91%⁽³⁾. La Relación médico-paciente es otro factor con un 25% y 7%⁽⁴⁾, respectivamente como una relación inapropiada y que la RPM apropiada está relacionado más al género femenino (18-35 años)⁽⁵⁾.

1. Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, Perú.
2. Hospital Referencial de Ferreñafe, Ferreñafe, Perú.
3. Universidad Alas Peruanas, Chiclayo, Perú.
a. Lic. Tecnólogo Médico.
b. Mg. Tecnólogo Médico.

En Chile también se reportan en los hospitales algunas falencias en cuanto a los tiempos de espera, la disconformidad en la sala de espera, el maltrato por parte de enfermería, la entrega de fichas fuera de tiempo y falta de recursos humanos⁽⁶⁾. La oferta y el requerimiento de galenos con especialidad en los centros sanitarios existe⁽¹⁾. Los días con mayor demanda fueron: lunes y martes, el día con mayor insatisfacción corresponde al miércoles, en el que 52,9% de pacientes no consiguieron atención médica⁽⁷⁾. Además, la ineficiencia del flujo de pacientes genera embotellamientos y saturación de pacientes⁽²⁾.

Las autoridades hospitalarias hacen esfuerzos por mejorar el servicio para obtener citas para consultas⁽¹⁾. El tiempo de espera es uno de principales problemas en los hospitales haciendo que para obtener una cita pueda empeorar la salud de los pacientes⁽⁸⁾. En ocasiones se espera tiempos de hasta treinta días (28%)⁽⁸⁾. Además, acuden al hospital en la madrugada para poder acceder a un turno⁽⁹⁾. Las características de los médicos influyen en una buena percepción de la atención⁽¹⁰⁾. La ausencia del personal de la salud se manifiesta como una causa multifactorial⁽¹¹⁾.

En el Perú, la insatisfacción por parte de los pacientes en consulta externa alcanza el 83,9%⁽⁶⁾. El tiempo dedicado a la consulta: 70,96% (5-15 min.); 27,35% (16-30 min.) y 1,68% (más de 30 min. de duración y un total de 74,48% percibieron una atención de mala calidad⁽¹²⁾. El ambiente de espera con 29,48% fue de aspecto agradable, y a un 26,29% reportaron disconformidad con respecto a baños y salones de recepción⁽¹²⁾. En cuanto al proceso el 69,57% percibe poca amabilidad y descortesía del personal encargado de los servicios y un 15% por parte del médico⁽¹²⁾.

Una adecuada priorización de las referencias de las diferentes enfermedades que presentan los usuarios es el objetivo que se debe alcanzar entre el primer nivel de atención y la atención especializada⁽¹³⁾. Las quejas de los usuarios son tan frecuentes como el diferimiento de citas en consulta externa⁽¹⁴⁾. Manifiestan también que el tiempo que se utiliza "para obtener una ficha, 41% de los usuarios manifiestan tiempos de espera de 0-15 minutos, 37% fue de 15-30 minutos, 12% de 30-45 minutos y 10% más de 45 minutos"⁽¹⁵⁾. En Chiclayo, se manifiesta una elevada insatisfacción por parte de los pacientes que frecuentan al servicio de consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo⁽¹⁶⁾.

En el Perú la consulta externa viene atravesando una grave crisis organizacional tanto en el nivel público o privado y el embalse de pacientes es un tema de nunca acabar. Tal situación obedece a diversos factores asociados como los tiempos de espera, la relación médico paciente, el diferimiento, las referencias, tiempo en consulta, absentismo laboral, las colas, etc.

lo que crea un ambiente de insatisfacción en los pacientes que va a influir negativamente en su salud. Mediante el desconocimiento de dichos factores por parte las personas y de las autoridades correspondientes, se desvía el rol de quienes tiene a su cargo las más altas esferas sanitarias⁽¹⁷⁾.

Identificar los factores asociados al embalse de consulta externa en el Servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Regional Lambayeque en el periodo de agosto a octubre del 2018.

MATERIAL Y MÉTODOS

Tipo y diseño de estudio: cuantitativa, observacional, analítico, transversal, prospectiva.

Población y muestra

Población: son los usuarios que acuden al Servicio de Fisioterapia del Hospital Regional Lambayeque en sus dos turnos en el periodo de agosto a octubre del 2018.

La muestra: se usó el Programa Epidat 3.1 para proporción de muestra y exactitud para estimación de un tamaño poblacional con población de 2214 y una proporción esperada de 50 % (no hay datos disponibles) y precisión de 5% y nivel de confianza de 95%, se obtuvo una muestra de 328 pacientes.

Criterios de Inclusión

Pacientes que se atiendan en consulta externa del Servicio de Fisioterapia en el periodo de agosto a octubre del 2018, mayores de 18 años, ya sean pacientes y acompañantes.

Criterios de exclusión

Pacientes que tengan alguna discapacidad que les impida participar del estudio, o que no deseen participar en el estudio.

Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Descripción del instrumento: consta de 2 partes: la primera parte es el consentimiento informado y la segunda parte que consta de 8 preguntas que se aplicó a los pacientes que acudieron por consultorio externo del servicio de Fisioterapia del Hospital Regional Lambayeque.

Validación y confiabilidad de los instrumentos.

Para asegurar la calidad de los datos, el instrumento fue planteado con el objetivo de responder el problema de investigación. Las preguntas de la ficha de evaluación fueron elaboradas con el fin de estudiar las variables y poder describirlas, su validez fue obtenida a través de juicio de expertos, para evaluar comprensión y pertinencia, para su confiabilidad se aplicó una prueba piloto. La ficha de evaluación fue aplicada sólo por los investigadores, para poder obtener una

estandarización en el momento de recolectar los datos, además los investigadores fueron previamente capacitados en la aplicación de las pruebas de evaluación siguiendo el mismo protocolo, lo que garantiza un control del error en la captura de los datos. Por último, se llevó un cuaderno de registro de los pacientes evaluados por día y todos los datos obtenidos fueron recolectados únicamente en las fichas de evaluación.

Métodos y procedimientos para la recolección de datos. Para la realización de la encuesta en primer lugar se obtuvo la verificación del proyecto por parte de la Escuela de Post Grado de la Universidad de Chiclayo y que posteriormente fue presentado a la Dirección de Investigación del Hospital Regional Lambayeque.

Análisis estadísticos y representación de los resultados. Se elaboraron tablas y gráficos y se obtuvieron frecuencias absolutas (variables cualitativas) y media y desviación estándar (variables cuantitativas), y para el análisis inferencial χ^2 , con nivel de confianza 95% y nivel de significancia $p < 0,05$; usándose para el procesamiento de los datos se utilizó el Programa SPSS V24.

Aspectos Éticos

Guardar la confidencialidad de la información usando códigos; se realizó consentimiento informado y se solicitó permiso a la Dirección de Investigación Hospital Regional Lambayeque, según recomendaciones éticas de COPE Committee on Publication Ethics (COPE)⁽¹⁷⁾.

RESULTADOS

El tiempo de espera promedio en consulta externa de Servicio de Terapia Física y Rehabilitación fue $101,23 \pm 73,95$ días, siendo el rango de 2-300 días.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos nos demuestran que hay factores que influyen en dicha asociación como son demanda de pacientes, tiempo de espera para la consulta, tiempo de permanencia en consulta externa, nivel de edad de los médicos y trato del médico, datos que no distan mucho al ser comparados con lo encontrado por Gerónimo R, et. al.⁽⁶⁾, quien concluyó al encontrar un bajo porcentaje de pacientes satisfechos por la calidad de atención adquirida. Esto puede deberse al tiempo prolongado de espera para ser atendido, incumplimiento de horarios en la atención en consulta externa el aspecto físico de las instalaciones. La mayor satisfacción se encontró en la empatía.

Tabla N°1. Características de los pacientes que presentaron embalse en consulta externa en el servicio de fisioterapia del hospital regional Lambayeque. 2018.

Características	n=328	%
Edad		
12 a 17	5	1,50%
18 a 35	51	15,50%
>35	272	82,90%
sexo		
Femenino	235	71,60%
Masculino	93	28,40%
grado de instrucción		
Secundaria	146	44,50%
Superior	91	27,70%
ocupación		
Ninguna	9	2,70%
Su casa	141	43,00%
Independiente	28	8,50%
Público	40	12,20%
Privado	29	8,80%
Otros	81	24,70%
Trato del médico		
Malo	1	0,3
Bueno	327	99,7
Nivel de edad del médico		
Joven	144	43,90%
Mediana edad	175	53,35%
Adulto mayor	9	2,74%
Nivel de los aspectos en las instalaciones		
Iluminación		
No sabe	1	0,30%
Pésimo	2	0,60%
malo	0	0,00%
Regular	25	7,60%
Bueno	176	53,70%
Excelente	124	37,80%
Ventilación		
No sabe	2	0,60%
Pésimo	2	0,60%
malo	2	0,60%
Regular	29	8,80%
Bueno	168	51,20%
Excelente	125	38,10%
Limpieza		
No sabe	2	0,60%
Pésimo	1	0,30%
malo	0	0,00%
Regular	18	5,50%
Bueno	154	47,00%
Excelente	153	46,60%
Confort		
No sabe	1	0,30%
Pésimo	2	0,60%
malo	1	0,30%
Regular	40	12,20%
Bueno	157	47,90%
Excelente	127	38,70%

Tabla N°2. Factores asociados al embalse de consulta externa en el servicio de terapia física y rehabilitación del hospital regional Lambayeque 2018.

Factores	Bajo		Alto		p
	n	%	n	%	
Edad (años)					
12-37	1	0,3%	4	1,2%	0,542
18-35	10	3,0%	41	12,5%	
>35	49	14,9%	223	68,0%	
Sexo					
Femenino	44	13,4%	191	58,2%	0,215
Masculino	16	4,9%	77	23,5%	
Grado de Instrucción					
Ninguno	0	0,0%	4	1,2%	0,174
Primaria	13	4,0%	74	22,6%	
Secundaria	28	8,5%	118	36,0%	
Superior	19	5,8%	72	22,0%	
Ocupación					
ninguna	1	0,3%	8	2,4%	0,461
Su casa	28	8,5%	113	34,5%	
Independiente	5	1,5%	23	7,0%	
Publico	14	4,3%	26	7,9%	
Privado	1	0,3%	28	8,5%	
Otros	11	3,4%	70	21,3%	
Lugar de atención					
Consulta externa	31,0	9,5%	131	39,9%	0,696
Procedimiento	29,0	8,8%	137	41,8%	
Demanda de pacientes					
No	1	0,30%	27	8,20%	0,035
Si	59	18%	241	73,50%	
Tiempo de espera para la consulta					
De 2 a 25 minutos	19	5,80%	49	14,90%	0,021
Más de 25 minutos	41	12,50%	219	66,80%	
Tiempo de permanencia en la consulta					
De 2 a 25 minutos	39	11,90%	133	40,50%	0,031
Más de 25 minutos	21	6,40%	135	41,20%	
nivel de edad del medico					
Joven	32	9,80%	112	34,10%	0,018
Mediana edad	24	7,30%	151	46%	
Adulto mayor	4	1,20%	5	1,50%	
Trato del medico					
No	1	0,30%	0	0,00%	0,034
Si	59	18,00%	268	81,70%	
Iluminación en las instalaciones					
No sabe	0	0%	1	0,30%	0,735
Pésimo	0	0%	2	0,60%	
Regular	5	1,50%	20	6,10%	
Bueno	36	11%	140	42,70%	
Excelente	19	5,80%	105	32%	
Ventilación en las Instalaciones					
No sabe	0	0%	2	0,60%	0,7
Pésimo	1	0,30%	1	0,30%	
Malo	0	0%	2	0,60%	
Regular	6	1,80%	23	7,00%	
Bueno	33	10,10%	135	41,20%	
Excelente	20	6,10%	105	32%	
Limpieza en las Instalaciones					
No sabe	0	0%	2	0,60%	0,782
Pésimo	0	0%	1	0,30%	
Regular	2	0,60%	16	4,90%	
Bueno	27	8,20%	127	38,70%	
Excelente	31	9,50%	122	37,20%	
Confort en las instalaciones					
No sabe	0	0,00%	1	0,30%	0,38
Pésimo	0	0,00%	2	0,60%	
Malo	1	0,30%	0	0,00%	
Regular	8	2,40%	32	9,80%	
Bueno	29	8,80%	128	39,00%	
Excelente	22	6,70%	105	32,00%	

El tiempo de espera promedio de los pacientes para la consulta externa del Servicio de Fisioterapia del Hospital Regional Lambayeque 2018, si influye en el embalse de consulta externa con un 79,3%, y un tiempo de espera promedio de 101.23 minutos, similares datos reporta lo encontrado por Ballesteros, MS,⁽⁸⁾ concluye que hay un 64% tiene que esperar más de una hora. Pashanaste, D.⁽¹⁴⁾ quien reportó un tiempo de espera similar de una a dos horas en 55,3%.

El trato médico en consulta externa del Servicio de Fisioterapia del Hospital Regional Lambayeque 2018, si influye en el embalse de consulta externa con un 99.7% de trato bueno, datos que, al ser comparados con los encontrados por Núñez R, et. al.⁽⁴⁾ (distan mucho al considerar 62,5% de una adecuada relación.

Mendoza, C; et. al.⁽⁵⁾, encontró un porcentaje mínimo del (23%) de usuarios que percibieron un buen trato entre el profesional y el paciente. Los pacientes jóvenes mayormente tienen preferencia para elegir a su médico y si es joven mucho mejor; y en otros estudios se mencionan también el trato del personal de salud^(18,19).

Astocondor J,⁽¹⁰⁾ concluyendo que, algunas características del profesional médico que se dan durante la consulta externa pueden generar una mala percepción por parte pacientes y esto debería ser un punto a tratar mediante capacitaciones en todas las instituciones de salud.

Ortiz, R, et. al.⁽¹²⁾ manifiesta un trato descortés por parte del médico con un 15%; aspectos a tener en cuenta para no llegar a situaciones extremas de agresiones⁽²⁰⁾.

Mendoza FA.⁽²¹⁾, afirma entre otras cosas, sea como sea, cuando es correcta, dicha relación tiene como fundamento lo que podría considerarse un modo de amistad, la amistad médica, en la cual una de las partes pone todos sus conocimientos y técnicas y la otra su menesterosa convicción en las ciencias médicas y en el galeno.

La edad de los médicos en consulta externa del Servicio de Terapia Física y Rehabilitación del Hospital Regional Lambayeque 2018, si influye en el embalse de consulta externa con un 53,4% manifiesta ser atendido por un médico de mediana edad en consulta externa, datos que al ser comparados con los de Astocondor-A Johnny, et. al.⁽¹⁰⁾ son muy parecidos donde manifiesta 55,1% médicos de mediana edad. Las cualidades de los médicos es un punto que influye en la percepción de los usuarios.

Aspectos en las instalaciones de la sala de espera en consulta externa del Servicio de Fisioterapia del Hospital Regional Lambayeque 2018, no influyen en el

embalse de pacientes en consulta externa. Se obtuvo como resultado un nivel bueno para el aspecto de Iluminación: 53,7%; la ventilación: 51,2%; Limpieza: 47,0%; confort: 47,9%, Espinosa O, et. al.⁽¹²⁾, México, quien manifiesta datos muy distantes en cuanto a la sala de espera: 29,48% tuvieron una percepción agradable, incomodidad con un 26,29% referente al mal estado de los baños y salas de esperas. Con estos resultados se podría recomendar que se debe mejorar la calidad de la atención según la norma técnica en salud del Ministerio de Salud^(19,22).

Se concluye que de acuerdo al análisis de los resultados obtenidos de las técnicas e instrumentos aplicados al presente estudio se puede determinar que Los factores asociados al embalse de consulta externa encontrados son: demanda de pacientes, tiempo de espera para la consulta, tiempo en consulta externa, nivel de edad de los médicos y trato del médico. Con respecto al tiempo de espera promedio de los pacientes para la consulta externa se determinó un tiempo de 101.23 minutos. Un tiempo mínimo de 2 minutos y un máximo de 300 minutos.

El trato médico en consulta externa se determinó como bueno con un 99,7% y un 0,3% como malo, y con el nivel de edad de los médicos se determinó a los de mediana edad con un 53,35% seguido del médico joven con 43,90% y médico adulto mayor con un 2,74% respectivamente. Por otro lado el nivel de los aspectos en las instalaciones en la sala de espera se determinó que en general es bueno: iluminación con 53,7%, ventilación con 51,2%, limpieza 47,0% y confort con 47,9%.

Conflictos de interés: Los autores niegan conflictos de interés.

Financiamiento: Autofinanciado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Calcina C, Miguel L. Brecha de médicos especialistas en consultorios externos del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza 2017. Universidad Nacional de San Agustín [Internet]. 2017 [citado 31 de mayo de 2019]; Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2966>
2. Méndez Peña JS, Ruiz Sierra JD. Asignación de consultorios en el área de urgencias del Hospital Universitario San Ignacio, con el fin de disminuir los tiempos de espera en pacientes con triage 3 y 4. 2015 [citado 31 de mayo de 2019]; Disponible en: <http://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/20530>
3. Eugenio Ortiz C, Alvarado Rodríguez A. Causas de diferimiento anestésico quirúrgico, en el hospital

- general de Tlalnepantla, valle Ceylán en el periodo enero de 2013. 2014 [citado 31 de mayo de 2019]; Disponible en: <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/14615>
4. Morales RN, Cornejo MA, Sánchez NS, Porras TH, Bravo VB, Vallejos MR, et al. Relación Médico-Paciente desde la perspectiva del paciente en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo 2014. REM. 2015;1(1):20-4.
 5. Mendoza C, Ramos-Rodríguez C, Gutierrez E. Relación médico-paciente percibida por usuarios de consultorios externos de un hospital de Lima, Perú. Horizonte Médico. 2016;16(1):14-9.
 6. Gerónimo-Carrillo R, Guzmán-Cejas L, Magaña-Olán L, Ramos-Rendón KC. Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. de la [Internet]. 2016;(35):5. Disponible en: [https://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/PDF/Calidad de servicio en la consulta externa.pdf](https://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/PDF/Calidad%20de%20servicio%20en%20la%20consulta%20externa.pdf)
 7. Neciosup JP, Condori.-Velásquez AE, Soriano-Díaz JL. Factores asociados a la demanda insatisfecha en la consulta externa de un Hospital de Ica, marzo 2015. Universidad Nacional San Luis Gozaga de Ica [Internet]. 2015 [citado 31 de mayo de 2019]; Disponible en: <http://repositorio.unica.edu.pe/handle/unica/2611>
 8. Ballesteros MS. Desigualdades sociales en los tiempos de espera para la consulta médica en Argentina. Revista Gerencia y Políticas de Salud. 2016;15(30):234-250.
 9. Enríquez IAB. Tutora: Econ. Mercedes Galarraga Carvajal, MBA. :130. Disponible en: <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/500/1/TESIS%20BURBANO%20ENR%C3%8DQUEZ%20IRENE%20armanda.pdf>
 10. Astocondor-A J, Vilela-Estrada MA, Vallejos-Gamboa J, Solano FE, Quispe-Colquepisco S, Mejía CR. Factores asociados a la percepción de problemas presentados en la consulta médica en cuatro ciudades del Perú. Horizonte Médico. 2016;16(4):39-47.
 11. Castillo Rascón MS, Castro Olivera C, Sánchez A, Ceballos BH, Pianesi ME, Malarczuc C, et al. Ausentismo laboral y factores de riesgo cardiovascular en empleados públicos hospitalarios. Acta bioquímica clínica latinoamericana. 2016;50(1):37-44.
 12. Ortiz Espinosa RM, Muñoz Juárez S, Martín del Campo DL, Torres Carreño E. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios. Rev Panam Salud Publica. 2003; 13:229-38.
 13. Granja Romero E, Trinidad San José JC, González Rivero C, Río Romero D del, Moreno Fernández A, López Soto A. Estudio de las derivaciones a una consulta externa de Medicina Interna: ¿se puede gestionar la lista de espera? Anales de Medicina Interna. 2004;21(2):28-30.
 14. Pashanaste Cobos DD. Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacochoa, Iquitos 2015. 2016.
 15. Morales Rivas M, Carvajal Garcés CF. Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud Villa Candelaria. Revista médica (Cochabamba) [Internet]. / [citado 31 de mayo de 2019];24. Disponible en: http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=&lng=es&nrm=iso&tln g=
 16. Stefany Niño Effio B, Carlos Tito Perales Carrasco J, Paola Chavesta-Manrique X, Alberto Leguía-Cerna J, Díaz Vélez C. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010. Rev Cuerpo Médico HNAAA. 30 de marzo de 2012; 5:8-9.
 17. Díaz-Vélez C., Benites-Zapata VA., Peña-Sánchez ER, Apolaya-Segura M., Diego Urrunaga-Pastor. Factores asociados a deserción en consulta externa en hospital, Seguro Social del Perú: Rev Med Inst Mex Seguro Soc. 2020. (Prensa).
 18. Roque-Roque JS. Hinojosa-Florez L. Huaman-Zurita NL. Huaraca-Hilarario C. Huamanquispe-Quintana J. Velazco-Del Alamo JF. Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención - Red asistencial EsSalud Cusco 2014. Rev Cuerpo Med HNAAA. 2015;8(2):85-9
 19. Sosa-Meoño CE, Sosa-Flores JL. Expectativas y percepciones del usuario externo sobre la atención en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lambayeque, Perú. Revista del Cuerpo Médico del HNAAA. 2018;11(3):162-167
 20. Morales-Castro LJ, Díaz-Vélez C, Morales-Castro LJ, Díaz-Vélez C. Agresiones físicas y verbales a médicos de hospitales del Seguro Social de Salud en Chiclayo. Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo. 2018;27(1):29-36.
 21. Mendoza F A. La relación médico paciente: consideraciones bioéticas. Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia. 2017;63(4):555-64.
 22. Fernández-Mogollón JL, Santa Cruz-Ruiz D, Zapata-Velezmoro R, Santa Cruz-Polo R. Características de la suspensión de cirugías electivas en un hospital de la Seguridad Social en Chiclayo, Perú. 2016. Revista del Cuerpo Médico del HNAAA. 2017;10(3):126-131.

Correspondencia

Mesías Alberto Sánchez Vélez.
Correo: albertosanchez20@hotmail.com

Revisión de pares

Recibido: 20/10/2019
Aceptado: 18/12/2019