

14. Miyahira J. Calidad en los servicios de salud ¿Es posible? Rev. Med. Hered [serie en internet]. 2001 [acceso: 10 de febrero de 2017]; 12(3):75-7. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300001
15. Wong LL, Ooi SBS, Gogh LG. Patients' complaints in a hospital emergency department in Singapore. Singapore Med J [serie en internet]. 2007 [acceso: 10 de febrero de 2017]; 48(11):990-5. Disponible en: <http://smj.sma.org.sg/4811/4811a2.pdf>
16. Giugliani C, Gault N, Fares V, Jegu J, Eleni dit Trolli S, Biga J, Vidal-Treca G. Evolution of patients' complaints in a French university hospital: is there a contribution of a law regarding patients' rights? BMC Health Serv Res [serie en internet]. 2009 [acceso: 10 de febrero de 2017]; (9):141. Disponible en: <http://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6963-9-141>
17. Nketiah-Amponsah E, Hiemenz U. Determinants of consumer satisfaction of health care in Ghana: does choice of health care provider matter? Global Journal of Health Science [serie en internet]. 2009 [acceso: 10 de febrero de 2017]; 1(2):50-61. Disponible en: <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/gjhs/article/view/2597/3473>
18. Shimabuku R, Huicho L, Fernández D, Nakachi G, Maldonado R, Barrientos A. Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica [serie en internet]. 2012 [acceso: 10 de febrero de 2017]; 29(4):483-9. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n4/a10v29n4.pdf>
19. Nebot C, et al. La opinión de los usuarios como oportunidad de mejora en atención primaria. Rev Aten Primaria [serie en internet]. 2005 [acceso: 10 de febrero de 2017]; 35(6):290-4. Disponible en: <http://www.elsevier.es/e-s-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-opinion-los-usuarios-como-13073414>
20. Bara AC, van den Heuvel WJA, Maarse JAM, van Dijk JP. Users' satisfaction with the Romanian health care system: and evaluation of recent health care reforms. European Journal of Public Health [serie en internet]. 2002 [acceso: 10 de febrero de 2017]; 12(4):39-40. Disponible en: <http://www.rug.nl/research/portal/files/2994140/c5.pdf>
21. Ministerio de Salud del Perú, Proyecto 2000. Calidad del servicio de salud desde la percepción de la usuaria: Diagnóstico de necesidades de comunicación [monografía en internet]. Lima: Pathfinder International, USAID; 2002 [acceso: 10 de febrero de 2017]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/P2000/664_MS-P-2000276.pdf
22. Jackson J, Chamberlin J, Kroenke K. Predictors of patient satisfaction. Soc Sci Med [serie en internet]. 2001 [acceso: 10 de febrero de 2017]; 52: 609-20. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0277953600001647>
23. Andía CM, Pineda AM, Sottec V, Santos JR, Molina ME, Romero Z. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del hospital I Espinar, abril 2002. SITUA [serie en internet]. 2002 [acceso: 10 de febrero de 2017]; 20:18-22. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2002_n20/pdf/satisfac_usuario_sconsulta.pdf
24. Huiza GA. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre-diciembre 2003 [monografía en internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2006 [acceso: 10 de febrero de 2017]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza_gg.pdf
25. Niño BS, Perales JCT, Chavesta XP, Leguía JA, Díaz C. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010. Rev Cuerpo Méd HNAAA [serie en internet]. 2012 [acceso: 10 de febrero de 2017]; 5(1):5-9. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4061256>
26. Cabrera-Arana GA, Bello-Parías LD, Londoño-Pimienta JL. Calidad percibida por usuarios de hospitales del Programa de Reestructuración de Redes de Servicios de Salud de Colombia. Rev Salud Pública [serie en internet]. 2008 [acceso: 10 de febrero de 2017]; 10(4):593-604. Disponible en: <http://www.scielosp.org/pdf/rsap/v10n4/v10n4a09.pdf>
27. Chávez P, Ramos W, Galarza C. Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Diciembre 2006. Dermatol Perú [serie en internet]. 2009 [acceso: 10 de febrero de 2017]; 19(1):22-31. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/dermatologia/v19_n1/pdf/a04v19n1.pdf

28. Ortiz RM, Muñoz S, Torres E. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. Rev Esp Salud Pública [serie en internet]. 2004 [acceso: 10 de febrero de 2017]; (78):527-37. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v78n4/original5.pdf>
29. Castro MR, Villagarcía H, Saco S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena: mayo-agosto del 2003. SITUA. 2004 [acceso: 10 de febrero de 2017]; (23):47-53. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/enPDF/a09.pdf
30. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo [monografía en internet]. Lima: Ministerio de Salud del Perú; 2011 [acceso: 15 de enero de 2014]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
31. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas Servqual modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered [serie en internet]. 2012 [acceso: 15 de enero de 2014]; 23(2):88-95. <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RMH/article/viewFile/1037/1003>

Notas

- * Artículo de investigación

Licencia Creative Commons CC BY 4.0

Como citar este artículo: La Torre Mantilla AR, Oyola García AE, Quispe Ilanzo MP. Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. Rev Gerenc Polít Salud. 2017; 17(34): 1-11. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.fasu>