



## Investigación...

# SATISFACCIÓN DE PACIENTES QUE ASISTEN A CONSULTA MÉDICA AMBULATORIA EN UNA EPS DE RÉGIMEN ESPECIAL

Tutor de la investigación: Juan Carlos González<sup>§</sup>  
Díaz Sergio, Hernández Stephanie, Huérfano Steven, Ibarra Stefanía, Jiménez Alejandra, Lara Diana, León Isabel, Lizcano Estefany\*\*.

### RESUMEN

**Objetivo:** Determinar los aspectos más importantes que los pacientes tienen en cuenta al momento de evaluar la atención médica recibida en el primer nivel de atención en la consulta médica.

**Metodología:** Se realizó un estudio cuantitativo transversal en un grupo de 729 personas entre la primera y octava década de la vida, las cuales habían sido atendidas en el mes de abril del año 2014 en su respectiva EPS perteneciente al régimen especial. Se les realizó una encuesta vía telefónica y se tomaron en cuenta las observaciones realizadas por dichos pacientes concernientes a la mejoría del sistema de salud en lo relacionado con la consulta médica.

**Resultados:** El 52 % de los pacientes encuestados corresponde al género femenino con predominio de edad entre los 20 a 44 años. La calificación promedio que dieron los pacientes a la atención recibida fue de 8, siendo 1 el valor de menor apreciación y 10 el de máxima satisfacción. Se identificó que los pacientes consideran importante que el médico realice un buen examen físico (OR 12,7), la relación médico paciente al preguntar por las relaciones familiares (OR 6,7) y la adecuada comunicación al explicar correctamente qué problema presenta (OR 6,1). Además se encontró relación entre la satisfacción del paciente y si se alivió o no (OR 6.1).

**Conclusión:** La parte humana y la técnica médica tienen una importancia similar a los ojos de los pacientes. Esta combinación forma parte de las premisas de la estrategia de la Atención Primaria en Salud.

**Palabras clave:** Salud, satisfacción del paciente, atención médica, atención primaria en salud.

### ABSTRACT

**Objective:** To determine what are the most important aspects that patients keep in mind when they assess the medical care received in the primary level, especially in the medical consultation.

**Methodology:** A cross-sectional quantitative study was carried out on 729 patients who are between the first and eighth decade of their life and who had received health care in April 2014 at their respective EPS of a special regime. They were surveyed by telephone. Moreover, patients offered additional comments related to the improvement of the health system, particularly about the medical consultation.

**Results:** 52 % of patients corresponds to the female gender being predominant the ages between 20 and 44 years old. The average rating of the medical care was 8, being 1 the lower appreciation value and 10 the maximum satisfaction. It was identified that patients consider important aspects such as the doctor does a good physical exam (OR 12,7), physician-patient relations with regard to inquiry about family relationships (OR 6,7) and, an appropriate communication to correctly explain what problem they have (OR 6.1). Moreover, it was found patient's satisfaction is associated with the relief felt by the patient after the medical consultation.

**Conclusion:** Both the human side and the medical technique are important for the patients. These aspects are part of the premises of Primary Health Care strategy.

**Keywords:** Health, patient satisfaction, medical care, primary health care.

<sup>§</sup> MD MPS. Director Departamento de Medicina Comunitaria. FUJNC – [juan.gonzalez@juanncorpas.edu.co](mailto:juan.gonzalez@juanncorpas.edu.co)

\*\* Estudiantes VII semestre de Medicina. Fundación Universitaria Juan N. Corpas.



## INTRODUCCIÓN

Actualmente la satisfacción de la población que asiste a consulta médica en general es muy baja, ya que, por aspectos de tipo financiero que manejan las EPS, ha disminuido la calidad y el tiempo en el servicio de una consulta médica (1); esto claramente influye en el agrado que sienten las personas al ser atendidas. Además, los pacientes esperan que dentro de la consulta médica se dé manejo tanto a sus necesidades como a sus expectativas según los estándares de calidad que cada persona esperaría encontrar dentro de una entidad que preste servicios de salud, rigiéndose por variables como el tiempo de espera, la amabilidad por parte del personal, incluyendo al médico, las instalaciones y los equipos disponibles para la atención en salud, entre otras (1).

Otro aspecto fundamental de una buena atención dentro del acto médico es establecer una adecuada relación médico paciente, ya que de esto depende, en gran parte, la satisfacción que la persona pueda tener durante su consulta (2). Dicha relación debe incluir una adecuada y respetuosa comunicación entre ambas partes, lo que implica que el médico muestre interés, un buen saludo, seguido de un interrogatorio, el examen físico correspondiente y, ciertamente, una actitud de escucha hacia la persona, mirándola siempre a los ojos y explicando cada cosa que no esté totalmente clara. El médico debe siempre ofrecer una actitud de apoyo al paciente, no hacer comentarios que puedan crear preocupación a la persona y realizar diagnósticos sustentados en bases científicas; por supuesto, el paciente también debe respetar al médico y su criterio, siguiendo sus recomendaciones y de igual forma ofrecer un trato amable (3).

Durante la consulta, o cualquier otra atención en salud, el médico podría enfocarse en uno de los siguientes tipos de relación médico paciente, con el fin de generar cambios positivos en el paciente:

- ✎ *Modelo paternalista*, en donde el médico debe garantizar y asegurar que el paciente a su cargo recibirá procedimientos y medicamentos que realmente necesita para el mantenimiento y bienestar de su salud.
- ✎ *Modelo informativo*, en el que, como indica su nombre, el médico debe siempre informar a su paciente la metodología a seguir para que este entienda qué patologías presenta, por qué y qué debe hacerse para mejorar su salud y, luego de ello, en conjunto, el médico y el paciente elegirán lo más conveniente para mantener la salud de la persona.
- ✎ *Modelo interpretativo*, en el cual el médico explica a su paciente los pasos a seguir y este pueda entender y analizar cada uno de ellos para saber cómo proceder en el futuro.
- ✎ *Modelo deliberativo*, en donde el médico ayudará al paciente a escoger entre los tratamientos y procedimientos, el más adecuado, explicando siempre riesgos y beneficios.

Lo ideal sería hacer el abordaje con estos cuatro enfoques, evaluando siempre lo que sea mejor para la persona en compañía del médico, evitando posibles efectos adversos posteriormente, o incomodidades por parte del paciente. Además, el médico muestra interés y compromiso con su paciente, contribuyendo a que este superare sus expectativas y, por lo tanto, su satisfacción durante la consulta médica será muy alta (4).

Partiendo de que varios ítems mencionados anteriormente no se cumplen a cabalidad, existen varios problemas en el sistema actual de salud, ya que, por tener un modelo de EPS en donde lo que prevalece es la baja eficacia de intervención en los niveles de atención (5-6), y el constante interés por atender mayor cantidad de pacientes para obtener más ingresos, las personas se convierten en usuarios de un inadecuado sistema de salud, donde solo se evalúan signos, síntomas y luego se da una medicación para continuar con el siguiente paciente en la lista. La falta de una actualización coherente del Plan Obligatorio de Salud de acuerdo a las necesidades de la población general, hace



que se presente mayor cantidad de tutelas para recibir medicamentos y procedimientos, nuevamente generando una insatisfacción por parte de los pacientes usuarios del servicio de salud (7).

Otro de los grandes problemas en el sistema de salud actual es que no se da continuidad a la atención en salud, ya que cada consulta médica se solicita con un médico diferente por falta de agenda u otros factores que influyen en esto. Lo anterior genera que el paciente no tenga un médico que conozca su historia clínica completa y que se den planes de manejo adecuados de acuerdo a sus antecedentes, haciendo que los pacientes se sientan insatisfechos por la atención o que comparen el ejercicio médico de un profesional y otro, haciendo que las personas no tengan buena adherencia al tratamiento o dejen de asistir a consultas médicas (7).

En Colombia, mediante la Resolución número 5510 de 2013 del Ministerio de Salud y Protección Social, se adoptó "el mecanismo de único recaudo y pago de aportes en salud al fondo de Solidaridad y Garantía FOSYGA de los afiliados a los regímenes especial y de excepción, con ingresos adicionales y el pago de sus prestaciones económicas, considerando que de acuerdo a lo establecido en el artículo 279 de la ley 100 de 1993, pertenecen a los Regímenes especiales y de excepción en salud las fuerzas militares, la Policía Nacional, el Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio, Ecopetrol y las universidades públicas que se acogieron a la Ley 647 de 2011" (8).

De acuerdo con todo lo anterior, el objetivo de este proyecto de investigación es obtener información en cuanto a la satisfacción de los personas que consultaron en una institución prestadora de servicios de salud perteneciente a un régimen especial y, a partir de esto, determinar cuáles son las necesidades y expectativas de cada uno de los pacientes que ingresan a una consulta médica, exponiendo así qué es lo que los usuarios de este sistema de salud esperan tanto de los médicos como de las instituciones prestadoras de servicios de salud y de la atención que se les brinda durante todo su proceso allí.

## METODOLOGÍA

**Tipo de estudio:** Cuantitativo transversal.

**Población:** Se analizaron las bases de datos de encuestas telefónicas efectuadas por estudiantes del posgrado de Salud Familiar/APS, quienes contactaron a 729 pacientes, sin discriminación de género ni de rango de edad, atendidos de manera ambulatoria en abril de 2014 por regionales de la EPS del régimen especial a nivel nacional, ubicadas en los departamentos de Amazonas (Leticia), Antioquia (Medellín), Atlántico (Barranquilla y Soledad), Caldas (Manizales), Cali (Santiago de Cali), Cauca (Popayán), Cundinamarca (Bogotá), Guaviare (San José del Guaviare), Huila (Garzón, La Plata, Neiva y Pitalito), Meta (Villavicencio), Nariño (Pasto), Quindío (Armenia) y Risaralda (Pereira), en donde se tuviera acceso para recolectar la información.

**Criterios de inclusión:** Pacientes que hubieran asistido a consulta médica ambulatoria en las IPS seleccionadas y que tuvieran acceso a servicios de telefonía fija o móvil en el país.

**Variables:** Se preguntó por **condiciones sociodemográficas** como género, edad, nombre de la IPS, ciudad y rol que desempeña en la familia (madre, padre, hijo u otro, si la opción de respuesta era "otro" se escribía textualmente quién o a qué corresponde). Se indagaron variables de **acceso a la consulta médica** en donde se preguntó por el medio de acceso para la consulta (call center, presencial u otro); cómo percibe el tiempo transcurrido desde que pidió la cita hasta que asistió (muy largo, normal y rapidísimo) y, número de días que transcurrieron desde que solicitó la cita hasta que se la asignaron, lo cual se registró en cuatro rangos diferentes (de 0 a 3 días, de 4 a 6 días, de 7 a 10 días), de los cuales se obtuvo un promedio. También se preguntó si lo habían llamado para ser atendido (sí o no) y, en caso de ser afirmativo, aclarar cuál fue el motivo. Luego se evaluaron **variables de continuidad y atención familiar:** el médico ya lo ha atendido (sí o no), si la respuesta era afirmativa, cuántas veces en el último año; el médico sabe si se mejoró desde la última consulta



(sí o no); el médico atiende a otros miembros de su familia (sí o no), si la respuesta era afirmativa se especificaba a qué miembro de la familia. Se evaluaron **variables de la atención médica** propiamente, en donde se interrogó el motivo de consulta (pregunta abierta); qué le diagnosticó el médico (pregunta abierta); el médico le explicó lo que tenía (no le explicó, sí le explicó pero no entendió, sí le explicó y entendió muy bien); le solicitó laboratorios o exámenes (sí o no); se los tomó (no, sí pero no todos, sí y se los hizo todos); cuántos medicamentos le formularon; el médico le explicó bien la fórmula (no le explicó, le explicó pero no entendió bien, le explicó y entendió); se está tomando los medicamentos (sí o no); luego de la atención médica ha mejorado del motivo de consulta (no ha mejorado, ha mejorado parcialmente, sí ha mejorado completamente); fue remitido (sí o no), en caso de haber sido remitido se especificaba el servicio al que fue enviado. **Se indagó sobre variables de comunicación:** le pudo contar todo al médico (sí o no); lo examinó por completo (sí o no); el médico averiguó cómo son las relaciones con su familia (sí o no). Por último, se evaluó **la percepción de la consulta** preguntando cómo calificaría al médico de 0 a 10 (siendo 1 la más baja puntuación y 10 la mejor). Al finalizar la encuesta se les pidió a los participantes que dieran una opinión acerca de lo que se puede hacer para mejorar la atención (pregunta abierta).

**Recolección de información:** Se aplicó un cuestionario, elaborado en el año 2014, vía telefónica durante cuatro semanas a pacientes que habían asistido a consulta médica en los últimos dos meses en las IPS elegidas. Aproximadamente cada llamada duró seis minutos, en promedio, salvo cuando aportaban opiniones, con lo cual el tiempo se duplicaba.

**Manejo estadístico:** Se consolidó una base de datos mediante la tabulación de cada una de las preguntas con sus respectivas respuestas en el programa Excel. Luego se procesó la información con el programa Epi Info para determinar las frecuencias y las razones de riesgo (OR) entre pacientes que percibieron excelente o mala la atención médica. Adicionalmente se tomaron en cuenta las observaciones de los participantes del estudio y se agruparon por categorías en base de datos de Excel.

## RESULTADOS

La mayoría de la población encuestada fue de género femenino (52 %) dentro de un rango de edad de 20 a 44 años (48 %), (tabla 1).

**Tabla 1.** Características sociodemográficas de pacientes encuestados que asistieron a consulta ambulatoria en regionales de un régimen especial en abril de 2014

VARIABLE	Nº	%
<b>Género</b>		
Hombres	349	48
Mujeres	380	52
<b>Edad</b>		
De 0 a 9 años	10	1
De 10 a 19 años	40	5
De 20 a 44 años	352	48
De 45 a 59 años	178	24
De 60 a 74 años	95	13
De 75 a más años	54	7
<b>Miembros de la familia encuestados</b>		
Madre	288	40
Padre	278	38
Hijo	122	17
Otro	41	6



EL 58 % de la población solicitó la cita a través del call center (58 %) y 378 (52 %) encuestados consideró "normal" el tiempo de espera desde la solicitud de la cita hasta que asistió (tabla 2).

**Tabla 2.** Características de acceso a la consulta de pacientes encuestados que asistieron a consulta ambulatoria en regionales de un régimen especial en abril de 2014

VARIABLE	N°	%
<b>Medio por el cual solicitó la cita</b>		
Call center	422	58
Presencialmente	199	27
Otro	106	15
<b>El tiempo transcurrido desde que solicitó la cita hasta que asistió, le pareció:</b>		
Muy largo	215	29
Normal	378	52
Rapidísimo	136	19
<b>Número de días que transcurrieron desde que le asignaron la cita hasta que asistió a consulta:</b>		
De 0 a 3	304	42
De 4 a 6	74	10
De 7 a 10	97	14
Más de 10	243	34
<b>Promedio días para ser atendidos</b>	14,9	

**Tabla 3.** Percepciones de la atención médica de pacientes encuestados que asistieron a consulta ambulatoria en regionales de un régimen especial en abril de 2014

VARIABLE	N°	%
<b>Atención médico - paciente</b>		
El médico ya lo ha atendido	326	45
Cuántas veces (promedio)	2,6	
El médico sabe si se mejoró	305	44
El médico atiende otro miembro de su familia	217	30
<b>A quién:</b>		
Esposo(a)/Compañero(a)	129	59
Esposo(a) e hijos	6	3
Padres	24	11
Hermano(a)	9	4
Hijo(a)	43	20
Madre e hijos	1	0
Nietos	1	0
Papá y hermano	1	0
Todos	21	10
<b>El médico le explicó lo que tenía:</b>		
No le explicó	43	6
Sí, pero no entendió muy bien	129	18
Sí y entendió muy bien	543	76
<b>Pudo contarle todo lo que siente al médico</b>		
Lo examinó completamente	595	82
Averiguó por su entorno familiar	180	25
<b>Ha mejorado (del motivo de consulta):</b>		
No ha mejorado	91	13
Alivio parcial	293	41
Alivio completo	328	46



**Continuación tabla 3.** Percepciones de la atención...

VARIABLE	N°	%
<b>Ejercicio médico</b>		
Solicitó laboratorios	276	38
Se los realizó:		
No	166	29
Sí, pero no todos	80	14
Sí y se los hizo todos	328	57
Número de medicamentos por fórmula (promedio)	2,40	
Número de medicamentos formulados:		
Ninguno	66	9
Uno	131	19
Dos	217	31
Tres	157	22
Cuatro	63	9
Cinco o más	64	9
Le explicó bien la fórmula prescrita:		
No le explicó	43	6
Le explicó pero no entendió bien	84	12
Le explicó y entendió	551	81
Se está tomando sus medicamentos	600	89
Remisiones:		
Remitido a otro médico	400	55
¿Cuál servicio?		
Dermatología	16	4
Neurología	18	5
Medicina Interna	19	5
Ginecoobstetricia	34	9
Nutrición	6	2
Oftalmología	19	5
Cirugía	9	2
Reumatología	7	2
Ortopedia	29	7
Urología	32	8
Gastroenterología	9	2
Otorrinolaringología	10	3
Optometría	17	4
Cardiología	11	3
Neumología	7	2
Porcentajes de remisiones estudiadas	243	61

**Tabla 4.** Calificaciones que otorgaron los pacientes encuestados a la atención médica recibida en consulta ambulatoria en regionales de un régimen especial en abril de 2014

CALIFICACIÓN	N°	%
Cero (0)	2	0
Uno (1)	1	0
Dos (2)	7	1
Tres (3)	11	2
Cuatro (4)	10	1
Cinco (5)	45	6
Seis (6)	49	7
Siete (7)	103	14
Ocho (8)	213	29
Ocho con cinco (8,5)	1	0,1
Nueve (9)	156	21
Nueve con cinco (9,5)	2	0,3
Diez (10)	129	18



De los pacientes que hicieron observaciones, un poco más del 27 % hizo referencia a mejorar la asignación de citas, especialmente la disponibilidad de las mismas. Igualmente los pacientes manifestaron que hay errores en la práctica médica y que hay falencias en la atención y comunicación médico-paciente. Por otra parte, 53 pacientes manifestaron que la atención era buena y no debería cambiar y 115 no dieron comentarios. Esto permite concluir que para los pacientes es importante el hecho de que haya más agilidad a la hora de obtener una cita, así como la calidad de la atención brindada por parte del personal.

**Tabla 5.** Clasificación de las observaciones sobre la consulta ambulatoria dadas por los pacientes encuestados en regionales de un régimen especial en abril de 2014

VARIABLE	Nº	%
<b>Asignación de citas</b>		
Mejorar disponibilidad	105	14,4
Dificultad con el call center	75	10,3
Impuntualidad en la atención	14	1,9
Implementar métodos diferentes	4	0,5
<b>Fallas</b>		
Falta de tiempo durante la consulta	31	4,3
Fallas en el sistema	7	1,0
<b>Disponibilidad de personal</b>		
Especialista y acceso a las citas	90	12,3
Médico	66	9,1
<b>Administrativos</b>		
Mejora en prescripción y entrega de medicamentos	14	1,9
Agilizar trámites y autorizaciones	12	1,6
<b>Implementación</b>		
Equipos	23	3,2
Instalaciones	17	2,3
Acceso a servicios adicionales	13	1,8
<b>Atención en Medicina Familiar</b>		
	2	0,3
<b>Programas de P&amp;D</b>		
	1	0,1
<b>Práctica médica</b>		
Mejor calidad de atención	67	9,2
Mejor comunicación médico-paciente	18	2,5
Continuidad con el médico tratante	14	1,9
<b>Otros</b>		
Sin comentarios	115	15,8
Buena atención	53	7,3
<b>Total observaciones:</b>	<b>741</b>	

Estas fueron las principales observaciones que hicieron los pacientes, las de mayor frecuencia y, las que, según ellos, deben cumplirse para lograr la excelencia.

**Tabla 6.** Razones de riesgo de la percepción de la atención médica (excelente versus mala) comparadas con variables estudiadas en pacientes encuestados que asistieron a consulta ambulatoria en regionales de un régimen especial en abril, 2014

VARIABLE	Excelente		Mala		OR	LI	LS	Valor p																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
	Nº	%	Nº	%																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
<b>Pudo contarle todo al médico</b>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
Sí	117	59	82	41	5,6	2,72	11,46	0,000																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
No	11	20	43	80					<b>Examen completo</b>									Sí	121	63	72	37	12,7	5,49	29,49	0,000	No	7	12	53	88	<b>Grado de mejoría</b>									Alivio completo	83	65	44	35	6,1	2,64	13,97	0,000	No ha mejorado	9	24	29	76	<b>Médico explicó qué tiene</b>									Sí y entendió muy bien	112	66	59	35	6,1	2,12	17,40	0,000	No le explicó	5	24	16	76	<b>Médico le explicó la fórmula</b>									Le explicó y entendió	89	52	82	48	2,5	0,97	6,34	0,052	No le explicó	7	30	16	70	<b>Médico atiende otro familiar</b>									Sí	37	48	40	52	0,8	0,49	1,44	0,537	No	92	52	84	48	<b>Médico sabe si mejoró</b>									Sí	81	71	33	29	4,5	2,58	7,71	0,000	No	44	35	80	65	<b>Médico lo había atendido antes</b>									Sí	88	59	62	41	2,2	1,34	3,73	0,002	No	40	39	63	61	<b>Médico preguntó por relaciones familiares</b>									Sí	53	82	12	18	6,7	3,33	13,28	0,000	No	75	40	113	60	<b>Médico prescribió medicamentos</b>									Sí	16	52	15	48	1,1	0,54	2,42	0,734	No	102	48	109	52	<b>Médico solicitó exámenes de laboratorio</b>									Sí	50	51	49	49	1,0	0,59	1,63	0,943	No	79	51	76	49	<b>Lo han llamado para atenderlo</b>									Sí	43	77	13	23	4,3	2,18	8,51	0,000	No	86	43	112	57	<b>Tiempo transcurrido</b>									Rapidísimo	26	55	21	45	2,3	1,11	4,77	0,023	Muy largo	30	35	56	65	<b>Sexo</b>									Hombre	86	58	62	42	2,0	1,22	3,37	0,006	Mujer	43	41	63	59	<b>Médico remitió</b>									Sí remitió	68	44	88	56	0,5	0,28	0,79	0,005	No remitió	60	62	37	38	<b>Se hizo los laboratorios</b>									Sí	61	50	60	50	1,9	0,99	3,57	0,050	No
<b>Examen completo</b>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
Sí	121	63	72	37	12,7	5,49	29,49	0,000																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
No	7	12	53	88					<b>Grado de mejoría</b>									Alivio completo	83	65	44	35	6,1	2,64	13,97	0,000	No ha mejorado	9	24	29	76	<b>Médico explicó qué tiene</b>									Sí y entendió muy bien	112	66	59	35	6,1	2,12	17,40	0,000	No le explicó	5	24	16	76	<b>Médico le explicó la fórmula</b>									Le explicó y entendió	89	52	82	48	2,5	0,97	6,34	0,052	No le explicó	7	30	16	70	<b>Médico atiende otro familiar</b>									Sí	37	48	40	52	0,8	0,49	1,44	0,537	No	92	52	84	48	<b>Médico sabe si mejoró</b>									Sí	81	71	33	29	4,5	2,58	7,71	0,000	No	44	35	80	65	<b>Médico lo había atendido antes</b>									Sí	88	59	62	41	2,2	1,34	3,73	0,002	No	40	39	63	61	<b>Médico preguntó por relaciones familiares</b>									Sí	53	82	12	18	6,7	3,33	13,28	0,000	No	75	40	113	60	<b>Médico prescribió medicamentos</b>									Sí	16	52	15	48	1,1	0,54	2,42	0,734	No	102	48	109	52	<b>Médico solicitó exámenes de laboratorio</b>									Sí	50	51	49	49	1,0	0,59	1,63	0,943	No	79	51	76	49	<b>Lo han llamado para atenderlo</b>									Sí	43	77	13	23	4,3	2,18	8,51	0,000	No	86	43	112	57	<b>Tiempo transcurrido</b>									Rapidísimo	26	55	21	45	2,3	1,11	4,77	0,023	Muy largo	30	35	56	65	<b>Sexo</b>									Hombre	86	58	62	42	2,0	1,22	3,37	0,006	Mujer	43	41	63	59	<b>Médico remitió</b>									Sí remitió	68	44	88	56	0,5	0,28	0,79	0,005	No remitió	60	62	37	38	<b>Se hizo los laboratorios</b>									Sí	61	50	60	50	1,9	0,99	3,57	0,050	No	21	35	39	65																			
<b>Grado de mejoría</b>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
Alivio completo	83	65	44	35	6,1	2,64	13,97	0,000																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
No ha mejorado	9	24	29	76					<b>Médico explicó qué tiene</b>									Sí y entendió muy bien	112	66	59	35	6,1	2,12	17,40	0,000	No le explicó	5	24	16	76	<b>Médico le explicó la fórmula</b>									Le explicó y entendió	89	52	82	48	2,5	0,97	6,34	0,052	No le explicó	7	30	16	70	<b>Médico atiende otro familiar</b>									Sí	37	48	40	52	0,8	0,49	1,44	0,537	No	92	52	84	48	<b>Médico sabe si mejoró</b>									Sí	81	71	33	29	4,5	2,58	7,71	0,000	No	44	35	80	65	<b>Médico lo había atendido antes</b>									Sí	88	59	62	41	2,2	1,34	3,73	0,002	No	40	39	63	61	<b>Médico preguntó por relaciones familiares</b>									Sí	53	82	12	18	6,7	3,33	13,28	0,000	No	75	40	113	60	<b>Médico prescribió medicamentos</b>									Sí	16	52	15	48	1,1	0,54	2,42	0,734	No	102	48	109	52	<b>Médico solicitó exámenes de laboratorio</b>									Sí	50	51	49	49	1,0	0,59	1,63	0,943	No	79	51	76	49	<b>Lo han llamado para atenderlo</b>									Sí	43	77	13	23	4,3	2,18	8,51	0,000	No	86	43	112	57	<b>Tiempo transcurrido</b>									Rapidísimo	26	55	21	45	2,3	1,11	4,77	0,023	Muy largo	30	35	56	65	<b>Sexo</b>									Hombre	86	58	62	42	2,0	1,22	3,37	0,006	Mujer	43	41	63	59	<b>Médico remitió</b>									Sí remitió	68	44	88	56	0,5	0,28	0,79	0,005	No remitió	60	62	37	38	<b>Se hizo los laboratorios</b>									Sí	61	50	60	50	1,9	0,99	3,57	0,050	No	21	35	39	65																																										
<b>Médico explicó qué tiene</b>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
Sí y entendió muy bien	112	66	59	35	6,1	2,12	17,40	0,000																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
No le explicó	5	24	16	76					<b>Médico le explicó la fórmula</b>									Le explicó y entendió	89	52	82	48	2,5	0,97	6,34	0,052	No le explicó	7	30	16	70	<b>Médico atiende otro familiar</b>									Sí	37	48	40	52	0,8	0,49	1,44	0,537	No	92	52	84	48	<b>Médico sabe si mejoró</b>									Sí	81	71	33	29	4,5	2,58	7,71	0,000	No	44	35	80	65	<b>Médico lo había atendido antes</b>									Sí	88	59	62	41	2,2	1,34	3,73	0,002	No	40	39	63	61	<b>Médico preguntó por relaciones familiares</b>									Sí	53	82	12	18	6,7	3,33	13,28	0,000	No	75	40	113	60	<b>Médico prescribió medicamentos</b>									Sí	16	52	15	48	1,1	0,54	2,42	0,734	No	102	48	109	52	<b>Médico solicitó exámenes de laboratorio</b>									Sí	50	51	49	49	1,0	0,59	1,63	0,943	No	79	51	76	49	<b>Lo han llamado para atenderlo</b>									Sí	43	77	13	23	4,3	2,18	8,51	0,000	No	86	43	112	57	<b>Tiempo transcurrido</b>									Rapidísimo	26	55	21	45	2,3	1,11	4,77	0,023	Muy largo	30	35	56	65	<b>Sexo</b>									Hombre	86	58	62	42	2,0	1,22	3,37	0,006	Mujer	43	41	63	59	<b>Médico remitió</b>									Sí remitió	68	44	88	56	0,5	0,28	0,79	0,005	No remitió	60	62	37	38	<b>Se hizo los laboratorios</b>									Sí	61	50	60	50	1,9	0,99	3,57	0,050	No	21	35	39	65																																																																	
<b>Médico le explicó la fórmula</b>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
Le explicó y entendió	89	52	82	48	2,5	0,97	6,34	0,052																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
No le explicó	7	30	16	70					<b>Médico atiende otro familiar</b>									Sí	37	48	40	52	0,8	0,49	1,44	0,537	No	92	52	84	48	<b>Médico sabe si mejoró</b>									Sí	81	71	33	29	4,5	2,58	7,71	0,000	No	44	35	80	65	<b>Médico lo había atendido antes</b>									Sí	88	59	62	41	2,2	1,34	3,73	0,002	No	40	39	63	61	<b>Médico preguntó por relaciones familiares</b>									Sí	53	82	12	18	6,7	3,33	13,28	0,000	No	75	40	113	60	<b>Médico prescribió medicamentos</b>									Sí	16	52	15	48	1,1	0,54	2,42	0,734	No	102	48	109	52	<b>Médico solicitó exámenes de laboratorio</b>									Sí	50	51	49	49	1,0	0,59	1,63	0,943	No	79	51	76	49	<b>Lo han llamado para atenderlo</b>									Sí	43	77	13	23	4,3	2,18	8,51	0,000	No	86	43	112	57	<b>Tiempo transcurrido</b>									Rapidísimo	26	55	21	45	2,3	1,11	4,77	0,023	Muy largo	30	35	56	65	<b>Sexo</b>									Hombre	86	58	62	42	2,0	1,22	3,37	0,006	Mujer	43	41	63	59	<b>Médico remitió</b>									Sí remitió	68	44	88	56	0,5	0,28	0,79	0,005	No remitió	60	62	37	38	<b>Se hizo los laboratorios</b>									Sí	61	50	60	50	1,9	0,99	3,57	0,050	No	21	35	39	65																																																																																								
<b>Médico atiende otro familiar</b>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
Sí	37	48	40	52	0,8	0,49	1,44	0,537																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
No	92	52	84	48					<b>Médico sabe si mejoró</b>									Sí	81	71	33	29	4,5	2,58	7,71	0,000	No	44	35	80	65	<b>Médico lo había atendido antes</b>									Sí	88	59	62	41	2,2	1,34	3,73	0,002	No	40	39	63	61	<b>Médico preguntó por relaciones familiares</b>									Sí	53	82	12	18	6,7	3,33	13,28	0,000	No	75	40	113	60	<b>Médico prescribió medicamentos</b>									Sí	16	52	15	48	1,1	0,54	2,42	0,734	No	102	48	109	52	<b>Médico solicitó exámenes de laboratorio</b>									Sí	50	51	49	49	1,0	0,59	1,63	0,943	No	79	51	76	49	<b>Lo han llamado para atenderlo</b>									Sí	43	77	13	23	4,3	2,18	8,51	0,000	No	86	43	112	57	<b>Tiempo transcurrido</b>									Rapidísimo	26	55	21	45	2,3	1,11	4,77	0,023	Muy largo	30	35	56	65	<b>Sexo</b>									Hombre	86	58	62	42	2,0	1,22	3,37	0,006	Mujer	43	41	63	59	<b>Médico remitió</b>									Sí remitió	68	44	88	56	0,5	0,28	0,79	0,005	No remitió	60	62	37	38	<b>Se hizo los laboratorios</b>									Sí	61	50	60	50	1,9	0,99	3,57	0,050	No	21	35	39	65																																																																																																															
<b>Médico sabe si mejoró</b>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
Sí	81	71	33	29	4,5	2,58	7,71	0,000																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
No	44	35	80	65					<b>Médico lo había atendido antes</b>									Sí	88	59	62	41	2,2	1,34	3,73	0,002	No	40	39	63	61	<b>Médico preguntó por relaciones familiares</b>									Sí	53	82	12	18	6,7	3,33	13,28	0,000	No	75	40	113	60	<b>Médico prescribió medicamentos</b>									Sí	16	52	15	48	1,1	0,54	2,42	0,734	No	102	48	109	52	<b>Médico solicitó exámenes de laboratorio</b>									Sí	50	51	49	49	1,0	0,59	1,63	0,943	No	79	51	76	49	<b>Lo han llamado para atenderlo</b>									Sí	43	77	13	23	4,3	2,18	8,51	0,000	No	86	43	112	57	<b>Tiempo transcurrido</b>									Rapidísimo	26	55	21	45	2,3	1,11	4,77	0,023	Muy largo	30	35	56	65	<b>Sexo</b>									Hombre	86	58	62	42	2,0	1,22	3,37	0,006	Mujer	43	41	63	59	<b>Médico remitió</b>									Sí remitió	68	44	88	56	0,5	0,28	0,79	0,005	No remitió	60	62	37	38	<b>Se hizo los laboratorios</b>									Sí	61	50	60	50	1,9	0,99	3,57	0,050	No	21	35	39	65																																																																																																																																						
<b>Médico lo había atendido antes</b>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
Sí	88	59	62	41	2,2	1,34	3,73	0,002																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
No	40	39	63	61					<b>Médico preguntó por relaciones familiares</b>									Sí	53	82	12	18	6,7	3,33	13,28	0,000	No	75	40	113	60	<b>Médico prescribió medicamentos</b>									Sí	16	52	15	48	1,1	0,54	2,42	0,734	No	102	48	109	52	<b>Médico solicitó exámenes de laboratorio</b>									Sí	50	51	49	49	1,0	0,59	1,63	0,943	No	79	51	76	49	<b>Lo han llamado para atenderlo</b>									Sí	43	77	13	23	4,3	2,18	8,51	0,000	No	86	43	112	57	<b>Tiempo transcurrido</b>									Rapidísimo	26	55	21	45	2,3	1,11	4,77	0,023	Muy largo	30	35	56	65	<b>Sexo</b>									Hombre	86	58	62	42	2,0	1,22	3,37	0,006	Mujer	43	41	63	59	<b>Médico remitió</b>									Sí remitió	68	44	88	56	0,5	0,28	0,79	0,005	No remitió	60	62	37	38	<b>Se hizo los laboratorios</b>									Sí	61	50	60	50	1,9	0,99	3,57	0,050	No	21	35	39	65																																																																																																																																																													
<b>Médico preguntó por relaciones familiares</b>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
Sí	53	82	12	18	6,7	3,33	13,28	0,000																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
No	75	40	113	60					<b>Médico prescribió medicamentos</b>									Sí	16	52	15	48	1,1	0,54	2,42	0,734	No	102	48	109	52	<b>Médico solicitó exámenes de laboratorio</b>									Sí	50	51	49	49	1,0	0,59	1,63	0,943	No	79	51	76	49	<b>Lo han llamado para atenderlo</b>									Sí	43	77	13	23	4,3	2,18	8,51	0,000	No	86	43	112	57	<b>Tiempo transcurrido</b>									Rapidísimo	26	55	21	45	2,3	1,11	4,77	0,023	Muy largo	30	35	56	65	<b>Sexo</b>									Hombre	86	58	62	42	2,0	1,22	3,37	0,006	Mujer	43	41	63	59	<b>Médico remitió</b>									Sí remitió	68	44	88	56	0,5	0,28	0,79	0,005	No remitió	60	62	37	38	<b>Se hizo los laboratorios</b>									Sí	61	50	60	50	1,9	0,99	3,57	0,050	No	21	35	39	65																																																																																																																																																																																				
<b>Médico prescribió medicamentos</b>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
Sí	16	52	15	48	1,1	0,54	2,42	0,734																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
No	102	48	109	52					<b>Médico solicitó exámenes de laboratorio</b>									Sí	50	51	49	49	1,0	0,59	1,63	0,943	No	79	51	76	49	<b>Lo han llamado para atenderlo</b>									Sí	43	77	13	23	4,3	2,18	8,51	0,000	No	86	43	112	57	<b>Tiempo transcurrido</b>									Rapidísimo	26	55	21	45	2,3	1,11	4,77	0,023	Muy largo	30	35	56	65	<b>Sexo</b>									Hombre	86	58	62	42	2,0	1,22	3,37	0,006	Mujer	43	41	63	59	<b>Médico remitió</b>									Sí remitió	68	44	88	56	0,5	0,28	0,79	0,005	No remitió	60	62	37	38	<b>Se hizo los laboratorios</b>									Sí	61	50	60	50	1,9	0,99	3,57	0,050	No	21	35	39	65																																																																																																																																																																																																											
<b>Médico solicitó exámenes de laboratorio</b>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
Sí	50	51	49	49	1,0	0,59	1,63	0,943																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
No	79	51	76	49					<b>Lo han llamado para atenderlo</b>									Sí	43	77	13	23	4,3	2,18	8,51	0,000	No	86	43	112	57	<b>Tiempo transcurrido</b>									Rapidísimo	26	55	21	45	2,3	1,11	4,77	0,023	Muy largo	30	35	56	65	<b>Sexo</b>									Hombre	86	58	62	42	2,0	1,22	3,37	0,006	Mujer	43	41	63	59	<b>Médico remitió</b>									Sí remitió	68	44	88	56	0,5	0,28	0,79	0,005	No remitió	60	62	37	38	<b>Se hizo los laboratorios</b>									Sí	61	50	60	50	1,9	0,99	3,57	0,050	No	21	35	39	65																																																																																																																																																																																																																																		
<b>Lo han llamado para atenderlo</b>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
Sí	43	77	13	23	4,3	2,18	8,51	0,000																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
No	86	43	112	57					<b>Tiempo transcurrido</b>									Rapidísimo	26	55	21	45	2,3	1,11	4,77	0,023	Muy largo	30	35	56	65	<b>Sexo</b>									Hombre	86	58	62	42	2,0	1,22	3,37	0,006	Mujer	43	41	63	59	<b>Médico remitió</b>									Sí remitió	68	44	88	56	0,5	0,28	0,79	0,005	No remitió	60	62	37	38	<b>Se hizo los laboratorios</b>									Sí	61	50	60	50	1,9	0,99	3,57	0,050	No	21	35	39	65																																																																																																																																																																																																																																																									
<b>Tiempo transcurrido</b>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
Rapidísimo	26	55	21	45	2,3	1,11	4,77	0,023																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Muy largo	30	35	56	65					<b>Sexo</b>									Hombre	86	58	62	42	2,0	1,22	3,37	0,006	Mujer	43	41	63	59	<b>Médico remitió</b>									Sí remitió	68	44	88	56	0,5	0,28	0,79	0,005	No remitió	60	62	37	38	<b>Se hizo los laboratorios</b>									Sí	61	50	60	50	1,9	0,99	3,57	0,050	No	21	35	39	65																																																																																																																																																																																																																																																																																
<b>Sexo</b>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
Hombre	86	58	62	42	2,0	1,22	3,37	0,006																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Mujer	43	41	63	59					<b>Médico remitió</b>									Sí remitió	68	44	88	56	0,5	0,28	0,79	0,005	No remitió	60	62	37	38	<b>Se hizo los laboratorios</b>									Sí	61	50	60	50	1,9	0,99	3,57	0,050	No	21	35	39	65																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
<b>Médico remitió</b>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
Sí remitió	68	44	88	56	0,5	0,28	0,79	0,005																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
No remitió	60	62	37	38					<b>Se hizo los laboratorios</b>									Sí	61	50	60	50	1,9	0,99	3,57	0,050	No	21	35	39	65																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
<b>Se hizo los laboratorios</b>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
Sí	61	50	60	50	1,9	0,99	3,57	0,050																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
No	21	35	39	65																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									

Las razones de riesgo pusieron en evidencia que lo mejor calificado en torno a la satisfacción de los pacientes en la atención médica fue ser examinado, que el médico indague por la familia, obtener mejoría luego de la atención y que el médico explique al paciente lo que padece. Se observó también



que ser remitido por el médico y que el médico atienda a otro familiar no es relevante para lograr la satisfacción de los pacientes.

## DISCUSIÓN

En una investigación como la presente se presenta el sesgo de información (respuestas verídicas), lo que se enfrentó a través de la insistencia en la voluntariedad. Dados los aportes que hicieron la mayoría de las personas se cree que se logró involucrar a los encuestados.

Partiendo de la premisa de cuál es la percepción que tienen los pacientes sobre la satisfacción durante la consulta médica ambulatoria, es indudable que hay múltiples aspectos que influyen en la satisfacción del paciente (9 y 10) y que, al contrario del pensamiento médico, no tiene mucho que ver con la tecnología de punta del lugar de atención, ni la diversidad de servicios ofrecidos, sino más bien, está relacionada con la calidad humana con la que el médico se dirige hacia ellos (11) que genera un tipo de alianza terapéutica, lo cual en algunas ocasiones ha incluso llegado a ser más efectiva que cualquier otro tipo de terapia específica (13). Es así como surgen múltiples aspectos que influyen en lo previamente descrito y que implican lo que se explica a continuación.

Inicialmente el saber y entender más acerca de su enfermedad es algo que hace al paciente sentirse participe en su proceso de curación (12), lo cual, y sin lugar a dudas, tiene un sustancial efecto positivo en el tratamiento y su eventual mejoría (13), siendo esto constatado en esta investigación con un OR de 6,1 en la variable referida a que el médico explicó al paciente qué padecía. El que el médico conozca con anterioridad la historia del paciente (12) y sus características psicosociales (como sus relaciones familiares) es un aspecto al que, por un lado el atendido le da mucha importancia y, por otro, genera más confianza hacia el galeno (13), permitiendo así un mejor cuidado de la enfermedad (12 y 13), hecho evidenciable en los resultados obtenidos en este estudio con un OR de 2,2 en la variable "el médico lo había atendido antes", y de 6,7 en la de "si indagó respecto a sus relaciones familiares".

El que el paciente identifique al médico como alguien constante en el cuidado de su salud, y más importante aún, según lo expresan Vitt y Scott (14), como alguien que permite expresar opiniones, dudas o temores de manera prudente y respetuosa (15), fueron aspectos que se abarcaron en este estudio bajo la variable "pudo contarle todo al médico", la cual obtuvo un OR de 5,6 (IC 95 %; 2,72-11,46) en pro de la satisfacción del acto médico, lo cual, dado el caso de cumplirse, hace que el paciente desee consultar al mismo médico en un futuro (13 y 15).

Sin embargo, la satisfacción del paciente, va más allá de lo previamente descrito, la cual desde el punto de vista de Wolff (16 y 17), es en sí un complejo de tres cosas; lo afectivo, que incluye el interés del médico; el comportamiento del galeno y, lo cognitivo, haciendo referencia esto último, a conocimientos y destrezas. Lo anterior coincide con el resultado que se obtuvo en este trabajo al abordar la parte cognitiva (variable "el médico lo examinó por completo" con OR de 12,7; IC 95 %, 5,5-29,5), y que, desde el punto de vista de Feletti (16 y 18), es un complemento técnico importante para que el paciente se sienta complacido con la consulta médica, lo cual a su vez, según Mira (16), le permite al paciente evaluar, en cierta forma, la competencia del médico tratante y, que de no percibir bien esta parte cognitiva, se generará una disminución de la satisfacción del paciente y, en consecuencia, de su confianza.

Por otra parte, teniendo en cuenta el artículo realizado por Comes (20), la parte administrativa es una de las barreras que se enfrenta al acceder a un servicio de salud. Es interesante que el 58 % de la población en este estudio accede a la consulta mediante el servicio de call center; sin embargo, el



10,8 % de la población total no está conforme con la asignación de citas por este medio, manifestando el 14,4 % que se debe mejorar la disponibilidad de las mismas. Respecto al tiempo transcurrido, se logró identificar que más de la mitad de la población considera como "normal" el tiempo transcurrido desde que solicitó la cita hasta que se la asignaron, con un predominio de los cero a los tres días, lo cual es coincidente con lo estipulado por el Ministerio de Salud de Colombia y por el Decreto 019 de 2012 (21), que establecen que el plazo máximo para citas con no especialistas no puede superar los tres días.

En países como la India los pacientes afirman sentirse más satisfechos cuando es un médico familiar el que está con ellos en el transcurso de su tratamiento (22) debido a que el médico es integral y está comprometido con la persona más que con un cuerpo particular (23); este estudio difiere en este aspecto pues no se encontró diferencia significativa al comparar el grado de satisfacción con la variable "el médico tratante atiende a otro familiar" (OR de 0,8; IC95 % 0,49-1,44). Por el contrario, esta investigación mostró la importancia de la continuidad en la atención ("el médico sabe si mejoró", OR 4,5; IC95 %, 2,6-7,7), siendo este aspecto una manera de evitar las remisiones y las interconsultas innecesarias (24).

En muchos lugares la prescripción y el acceso a los medicamentos constituye una de las características de mayor peso a la hora de medir la calidad, organización y funcionamiento del servicio de atención en salud (25, 26); este estudio, sin embargo, muestra que en la población estudiada no existe relación entre la satisfacción del paciente y el hecho de que el médico formule medicamentos. Asimismo, se observó que la gran mayoría de las personas que fueron formuladas (89 %) se rigen a los tratamientos prescritos, lo cual podría tener relación con lo que afirma Baos (27) en su estudio donde la mayoría de los pacientes que fueron informados suficientemente y discutieron con su médico sobre el uso de medicamentos, se adhieren y aceptan mejor los tratamientos farmacológicos (en el presente estudio el 81 %, afirma que le explicaron y entendieron la fórmula prescrita). Solo es importante destacar que, según estudios realizados, es necesario estar pendientes a la hora de prescribir los medicamentos para no caer en uno de los errores más comunes asociado a la prescripción, a saber, la incorrecta redacción de los mismos (28).

Se puede concluir entonces que la satisfacción del paciente está influida por el comportamiento del galeno y su conocimiento, siendo parte de esto, aspectos particulares como el ser examinado, que se indague por la familia del atendido, que se pregunte respecto al grado de mejoría luego de la atención y que se den explicaciones para cada duda que tenga el paciente. Así, es congruente afirmar que para generar cambios positivos en nuestro sistema de salud, acciones sencillas como las previamente descritas, son importantes para mejorar el grado de satisfacción que tiene el paciente con el primer nivel de intervención en salud en nuestro país, particularmente la consulta médica.

## AGRADECIMIENTOS

Reconocimiento especial a los estudiantes del posgrado de Salud Familiar/APS de la FUJNC pertenecientes a la Policía Nacional por la realización de cada una de las encuestas.

## BIBLIOGRAFÍA

- (1) Chang M, Alemán MC, Cañizares M, Ibarra A. Satisfacción de los pacientes en la atención médica. Rev cubana med gen integr. 1999; 15(5):541-7.
- (2) Rodríguez H. La relación médico paciente. Rev cubana Salud Pública 2006; 32(4).
- (3) Sánchez J. La relación médico paciente, algunos factores que la afectan. Rev CONAMED. 2007; 12(1).
- (4) Emmanuel E, Emmanuel L. Los cuatro modelos de la relación médico-paciente. Couceiro A, editora. Bioética para clínicos. Madrid: Triacastela, 1999: 109-126.



- (5) Herrera N, Gutiérrez M, Ballesteros M, Izzedin R, Gómez A. Sánchez L. Representaciones sociales de la relación médico-paciente en médicos y pacientes en Bogotá, Colombia. [Internet]. Revista salud pública. 2010 [consultado 2014 mayo 1] Disponible en: <http://www.scielo.org/pdf/rsap/v12n3/v12n3a01>.
- (6) Cuevas M, Martínez I, Márquez J, Sumano M, Palomares G, Garduño Juan. Relación entre el médico y el paciente en la consulta externa de unidades de primer nivel de atención. 1991. [Consultado 2015 mayo 8]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10633604>
- (7) Pantoja S. La crisis en el sistema de salud colombiano: problemas y desafíos del nuevo Gobierno Distrital en materia de salud de la población bogotana. [Internet]. Revista Económica Supuestos. 2011 Bogotá-Colombia. Disponible en: <http://revistasupuestos.uniandes.edu.co/?p=3188>.
- (8) Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 5510 de 2013. [Internet]. Disponible en: <http://www.minsalud.gov.co/Normatividad/Resoluci%C3%B3n%205510%20de%202013.PDF> [Consultado 2015 mayo 22].
- (9) Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica 2000; 114 (Supl 3):26-33.
- (10) Bowers MR, Swan JE, Kohler WF. What attributes determine quality and satisfaction with health care delivery? Health Care Manage Review. 1994; 4:49-55.
- (11) Reeves I, Binder J, Gnida J. More is not necessarily better. Mark Health Serv. 2008 Winter; 28(4):24-9.
- (12) Ardey R. Ardey R. Patient Perceptions and Expectations from Primary Health-care Providers in India. J Family Med Prim Care. 2015 Jan-Mar; 4(1): 53-63. [Consultado 2015 mayo 12]. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4367007/>.
- (13) Mikesell L. Medical relationship: caring conversation. Medical education. 2013; 47:443-452. [Consultado 2015 mayo 12] Disponible en: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/medu.12104/epdf>.
- (14) Vitt S, Scott A. Agency in Health care. Examining patient's preferences for attributes of the doctor-patient relationship. J Health Econ. 1998; 17: 587-605.
- (15) DiMatteo MR, Prince LM, Teranta A. Patient's perceptions on physician behavior: determinants of patient commitment to the therapeutic relationship. J. community health. 1979; 4: 280-90.
- (16) Mira J. Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica 2000; 114 (Supl 3):26-33.
- (17) Wolf M, Putnam, James, Stiles. The Medical Interview Satisfaction Scale: Development of a scale measure patient perceptions of physician behaviour. J Behav Med. 1978; 1:391-401.
- (18) Feletti G, Firman D, Sanson-Fisher R. Patient satisfaction with primary-care consultations. J Behav Med. 1986; 9:389-399.
- (19) Litchfield I, Bentham L, Lilford R, McManus R, Greenfield S. Patients perspectives on test results communications in primary care. British Journal of medical practice. 2015; 133-140.
- (20) Comes Y, Solitario R, Garbus P, Mauro M, Czerniecki S, Vázquez A et al. El concepto de accesibilidad: la perspectiva relacional entre población y servicios [consultado 2015 mayo 9]. Anu. investig. 2007; Vol.14. Disponible en: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-16862007000100019](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-16862007000100019).
- (21) Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Decreto 19 de 2012 Nivel Nacional. Diario Oficial 48308 del 10 de enero de 2012 [consultado 2015 mayo 17]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=45322>.
- (22) Ardey R, Rajeev R. Patient Perceptions and Expectations from Primary Health-care Providers in India [consultado 2015 mayo 9]. 2015; 4(1):53-63. Disponible en <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4367007/>.
- (23) Bustamante M. La Medicina Familiar en el Perú: evolución y desafíos. Revista Peru Med Exp Salud Pública. 2008; 25(3):309-15 [consultado 2015 mayo 9]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v25n3/a10v25n3.pdf>.
- (24) Gérvasa J, Ortún V. Caracterización del trabajo asistencial del médico general/de familia.1995; 16(8). [consultado 2015 mayo 16]. Disponible en: [http://www.econ.upf.edu/~ortun/publicacions/AtPrim\\_95.pdf](http://www.econ.upf.edu/~ortun/publicacions/AtPrim_95.pdf).
- (25) Gasman N. Drifting through time: Pharmaceutical policies in Mexico. Dev Dialogue. 1995; 1:223-256.
- (26) Andrew M, Joldal B, Tomson G. Norway's national drug policy. Its evolution and lessons for the future. Dev Dialogue. 1995; 1:27-53.
- (27) Baos V. La calidad en la prescripción de medicamentos. Información terapéutica del Sistema Nacional de Salud. 1999; 23(2):45-54 [consultado 2015 mayo 16]. Disponible en: <http://msc.es/biblioPublic/publicaciones/docs/prescripcion.pdf>.
- (28) Lavalle A, Payro TJ, Martínez KA. El error médico en la prescripción de medicamentos y el impacto de una intervención educativa. Bol. Med. Hosp. Infant. Mex. 2007; 64(2) [consultado 2015 mayo 16]. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-11462007000200003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-11462007000200003&script=sci_arttext).

