

# Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud\*

Instruments to Evaluate Quality Perceived by Health Service Users

Instrumentos para avaliar a qualidade percebida pelos usuários dos serviços de saúde

Daniel Eduardo Henao Nieto <sup>a</sup>  
Universidad de Antioquia, Colombia  
ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-7419-6080>

DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>

Adriana Giraldo Villa  
Clínica del Hospital Pablo Tobón Uribe, Colombia  
ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-6204-6897>

Fecha de recepción: 27 Abril 2017  
Fecha de aceptación: 12 Octubre 2017

Carlos Enrique Yepes Delgado  
Universidad de Antioquia, Colombia  
Clínica del Hospital Pablo Tobón Uribe, Colombia  
ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-5656-4989>

## Resumen:

La calidad es considerada un factor clave en la diferenciación y en la excelencia de los servicios de salud, y la percepción de un paciente sobre la prestación del servicio determina en forma definitiva su nivel de calidad. Se han descrito indicadores que ayudan a evaluar la calidad de los servicios de salud, entre estos, indicadores de efectividad, de oportunidad y de adhesión. Sin embargo, la evaluación integral de la calidad percibida en los servicios de salud es aún compleja. Se realizó una búsqueda en Medline, Embase, OVID, Lilacs, Ebsco, Scielo y The Cochrane Library para identificar instrumentos de tipo cualitativo o cuantitativo que permitieran medir la calidad de los servicios de salud percibida por los pacientes. Se encontraron estudios que validaron y aplicaron la escala Servqual y Servqhos en el ámbito hospitalario. Adicionalmente, en nuestro país se intentó validar escalas diferentes a estas, pero no contaron con un rigor estadístico importante.

**Palabras clave:** calidad de la atención de salud, indicadores de calidad de la atención de salud, evaluación de la calidad de atención de salud, evaluación de servicios de salud, evaluación de los servicios, estudios de validación.

## Abstract:

Quality is considered as a key factor for the differentiation and excellence of the health services. The way patients perceive the health care service determines conclusively the service quality levels. This work describes some indicators that help to assess the health service quality including effectiveness, opportunity, and adherence indicators. However, the comprehensive evaluation of the quality as perceived in the health services is still a complex matter. A search was conducted in the databases Medline, Embase, OVID, Lilacs, Ebsco, Scielo and The Cochrane Library in order to identify those instruments, either qualitative or quantitative, allowing to measure the health service quality as perceived by the patients. Studies were found that validated and applied the scales Servqual and Servqhos in the hospital environment. Finally, there were some attempts to validate some scales different to these ones, but they were not applied with a significant statistic rigorousness.

**Keywords:** health care quality, quality indicators in health care, quality evaluation of health care, health service evaluation, service evaluation, validation studies.

## Resumo:

A qualidade é considerada fator chave na diferenciação e excelência dos serviços de saúde e a percepção de um paciente sobre a prestação do serviço determina em forma definitiva seu nível de qualidade. Indicadores que ajudam a avaliar a qualidade dos serviços de saúde já foram descritos, entre estes, indicadores de efetividade, de oportunidade e de adesão. No entanto, a avaliação integral da qualidade percebida nos serviços de saúde é ainda complexa. Realizou-se uma busca em Medline, Embase, OVID, Lilacs, Ebsco, Scielo e The Cochrane Library para identificar instrumentos de tipo qualitativo ou quantitativo que permitiram medir a qualidade dos serviços de saúde percebida pelos pacientes. Encontraram-se estudos que validaram e aplicaram a escala Servqual e Servqhos

<sup>a</sup> Autor de correspondencia. Correo electrónico: [dhenao Nieto@gmail.com](mailto:dhenao Nieto@gmail.com)

no âmbito hospitalar. Além disso, em nosso país tentou-se validar escalas diferentes a estas, mas não contamos com rigor estatístico importante.

**Palavras-chave:** qualidade da atenção de saúde, indicadores de qualidade da atenção de saúde, avaliação da qualidade de atenção de saúde, avaliação de serviços de saúde, avaliação dos serviços, estudos de validação.

## Introducción

La calidad en los servicios de salud se ha convertido en un tema relevante desde la década de los ochenta, esto dado por el aumento de los usuarios y su participación en los servicios de salud. Estos servicios deben orientarse a las necesidades de los pacientes y de esta forma ofrecer nuevos enfoques y soluciones a las demandas de los usuarios. La calidad además es considerada un factor clave en la diferenciación y excelencia de los servicios, ya que los centros de salud pueden prestar servicios similares, pero con diferente calidad, lo que genera una ventaja distintiva en los usuarios. La mejora en la calidad de los servicios de salud influye de forma decisiva en el número de pacientes satisfechos y por lo tanto en la lealtad del paciente hacia el centro de salud [1,2].

Algunos autores definen la calidad de los servicios de salud como los servicios prestados al usuario de una forma accesible y equitativa, en las mejores condiciones científicas, profesionales e institucionales para satisfacer y adherir al usuario [3]; este es un concepto que se ha ido construyendo a lo largo de los años. La conceptualización de la calidad en salud inicia con una perspectiva técnica considerada como la habilidad de alcanzar objetivos deseables, haciendo uso de medios legítimos. Esta definición relega a un plano inferior la perspectiva de los pacientes en cuanto al servicio que se les presta. Más tarde se reconoce que la percepción de un paciente sobre la prestación del servicio determina, en forma definitiva, su nivel de calidad. Esta definición vincula una visión personal y subjetiva de la calidad y reconoce que el usuario a partir de interacciones humanas experimenta sensaciones agradables y desagradables que se traducen en sentimientos de satisfacción o insatisfacción [4].

Este último enfoque implica incluir el juicio subjetivo del usuario dentro de la evaluación, de ahí que se empieza a reconocer el concepto de calidad del servicio percibido, en el cual la evaluación está basada fundamentalmente en las discrepancias entre las expectativas generadas en los usuarios y sus percepciones respecto al servicio recibido [5,6,7].

Pese a la dificultad en medir la percepción de los pacientes, se han identificado ciertos indicadores que ayudan a evaluar los servicios de salud, entre estos tenemos: indicadores de efectividad, que se expresan en la percepción de los pacientes en satisfacer necesidades de atención con servicios generales, electivos especializados o de urgencias, la bondad clínica de las intervenciones, cumplir las expectativas generadas y mantener o recuperar la salud. De oportunidad, que se expresa en la percepción de tiempo de espera desde que llega a la institución, desde que se llega a urgencias, o desde que se aprueba su atención sin cita previa. De adhesión, que se manifiesta como la intención favorable o no del paciente para regresar a la institución solicitando el mismo servicio u otro diferente. Otros factores incluyen el trato recibido por el personal administrativo o asistencial, las características estético-funcionales, además del aseo de la institución, la comunicación con el usuario, la atención durante hospitalización, la confianza percibida por el paciente para expresar sus requerimientos e inquietudes, entre otros [3].

A pesar de los indicadores anteriormente descritos, aún es compleja una evaluación integral de la calidad percibida en los servicios de salud. Por ello, el objetivo de esta revisión fue describir el estado actual de los instrumentos desarrollados para evaluar la calidad de la atención en salud desde la perspectiva de los usuarios, así como explorar su capacidad para ser adaptados a nuestro entorno.

## Método

Se realizó una revisión descriptiva de los artículos, guías de práctica clínica, tesis de posgrado y demás documentos donde se referenciaran instrumentos cualitativos o cuantitativos para la medición de la calidad de los servicios de salud desde la perspectiva del usuario.

Los artículos se seleccionaron teniendo en cuenta su pertinencia con el objetivo anteriormente descrito, de acuerdo con el título, los autores, los resúmenes y los resultados de los artículos que se encontraron en el proceso de búsqueda. Se incluyeron artículos que fueron publicados desde 1980, ya que el fuerte de publicaciones sobre el tema de calidad en servicios de salud se presentó a finales de los años ochenta y principios de los noventa; no se hicieron discriminaciones por el tipo de artículos, se dio mayor prevalencia a aquellos estudios donde se validaban las escalas en población colombiana, aunque esto no fue un criterio de exclusión para el análisis de otros artículos. En algunas bases de datos que lo permitían, la estrategia de búsqueda se realizó en español, esto con el fin de poder seleccionar artículos de la región que hablaran sobre el tema.

La búsqueda se realizó en las siguientes bases de datos electrónicas: Medline, Embase, OVID, Lilacs, Ebsco, y Scielo, The Cochrane Library hasta la fecha de junio de 2016, con la pregunta: ¿Existen escalas validadas cualitativas y cuantitativas para evaluar la calidad percibida en los servicios de salud por parte de los pacientes? Las palabras clave usadas para la búsqueda fueron: *quality, healthcare, patients, hospital, perception, validation studies, studies quantitatives, studies qualitatives, scale, quality assurance, evaluation services*.

Para la estrategia de búsqueda (tabla 1), dada la similitud conceptual entre los constructos de calidad de servicio y satisfacción, fue usual encontrar durante la revisión instrumentos para medir satisfacción o experiencia de la atención recibida. Estos instrumentos fueron excluidos del análisis, ya que la literatura expone que los dos conceptos no son equivalentes y que la satisfacción se puede considerar una evaluación susceptible de ser cambiada con cada experiencia de consumo, mientras que la calidad percibida supone una evaluación más global y estable en el tiempo [8,9,10,11].

Además, se indagó por artículos, documentos o escalas en las páginas web de asociaciones reconocidas a nivel internacional que se encargan de evaluar y certificar en lo relacionado con la calidad del servicio de salud. Se hizo énfasis en *The Agency for Health Care Research and Quality (AHRQ)*, organización que suministró el *software* por medio del cual se evalúan los mejores hospitales en Estados Unidos.

**TABLA 1**  
Estrategia de búsqueda en las diferentes bases de datos, hallazgos más representativos

| <i>Fecha de búsqueda: Junio de 2016</i>                    |  |  |                          |          |
|--|--|--|--------------------------|----------|
| <i>Pregunta</i>  | ¿Existen escalas validadas cualitativas y cuantitativas para evaluar la calidad percibida en los servicios de salud por parte de los pacientes?                      |  |                          |          |
| <i>Palabras clave</i>                                      | quality, healthcare, patients, hospital, perception, validation studies, studies quantitatives, studies qualitatives, scale, quality assurance, evaluation services. |  |                          |          |
| <i>Bases de datos electrónicas consultadas y hallazgos</i> |  |  |                          |          |
| MEDLINE, plataforma pubmed                                 |  |  |                          |          |
| Search   | Add to builder   | Query  | Items found              | Time     |
| <a href="#">#21</a>  | <a href="#">Add</a>  | Search (Patient Satisfaction) AND health care quality assessment [MeSH Terms] Filters: Publication date from 2005/01/01 to 2103/12/31  | <a href="#">2990</a>     | 10:30:11 |
| <a href="#">#20</a>  | <a href="#">Add</a>  | Search ((evaluation) AND service quality) AND hospital Filters: Publication date from 2005/01/01 to 2103/12/31   | <a href="#">3626</a>     | 10:29:07 |
| <a href="#">#18</a>  | <a href="#">Add</a>  | Search Health Service Quality Scale: Brazilian Portuguese translation, reliability and validity Filters:Publication date from 2005/01/01 to 2103/12/31   | <a href="#">4</a>        | 10:28:17 |
| <a href="#">#17</a>  | <a href="#">Add</a>  | Search (((perception) AND quality) AND healthcare) AND hospital Filters: Publication date from 2005/01/01 to 2103/12/31  | <a href="#">1590</a>     | 10:27:25 |
| <a href="#">#16</a>  | <a href="#">Add</a>  | Search ((validation studies[MeSH Terms]) AND health care quality[MeSH Terms]) AND hospital[MeSH Terms] Filters: Publication date from 2005/01/01 to 2103/12/31                                   | <a href="#">0</a>        | 10:25:37 |
| <a href="#">#15</a>  | <a href="#">Add</a>  | Search ((health services evaluation [MeSH Terms]) AND health care quality [MeSH Terms] AND ( "2005/01/01"[PDat] : "2103/12/31"[PDat] ))) Filters: Publication date from 2005/01/01 to 2103/12/31 | <a href="#">60705</a>    | 10:23:37 |
| <a href="#">#14</a>  | <a href="#">Add</a>  | Search ((validation studies[MeSH Terms]) AND health care quality[MeSH Terms]) AND rating scale Schema Filters: Publication date from 2005/01/01 to 2103/12/31                                    | <a href="#">0</a>        | 10:19:08 |
| <a href="#">#11</a>  | <a href="#">Add</a>  | Search health care quality indicators[MeSH Terms] Filters: Publication date from 2005/01/01 to 2103/12/31  | <a href="#">25123</a>    | 10:10:12 |
| <a href="#">#10</a>  | <a href="#">Add</a>  | Search ((patients) AND perceived) AND health care quality[MeSH Terms] Filters: Publication date from 2005/01/01 to 2103/12/31  | <a href="#">50083</a>    | 10:08:57 |
| <a href="#">#9</a>   | <a href="#">Add</a>  | Search (health services evaluation [MeSH Terms] AND health care quality [MeSH Terms]) Filters:Publication date from 2005/01/01 to 2103/12/31   | <a href="#">60705</a>    | 10:05:25 |
| <a href="#">#6</a>   | <a href="#">Add</a>  | Search (patients [MeSH Terms] AND health care quality [ MeSH Terms]) Filters: Publication date from 2005/01/01 to 2103/12/31   | <a href="#">17269</a>    | 10:02:22 |
| <a href="#">#3</a>   | <a href="#">Add</a>  | Search "Quality of HealthCare/statistics and numerical data" [Majr] Filters: Publication date from 2005/01/01 to 2103/12/31  | <a href="#">22485</a>    | 9:55:31  |
| <a href="#">#2</a>   | <a href="#">Add</a>  | Search quality healthcare Filters: Publication date from 2005/01/01 to 2103/12/31  | <a href="#">29722115</a> | 9:50:03  |
| <a href="#">#1</a>   | <a href="#">Add</a>  | Search quality healthcare  | <a href="#">5597677</a>  | 9:48:52  |

TABLA 1 (CONT.)  
Estrategia de búsqueda en las diferentes bases de datos, hallazgos más representativos

| EMBASE – Excerpta Medica dataBase |  |         |
|-----------------------------------|--|---------|
| No.                               | Query  | Results |
| #10                               | #4 AND #9  | 1       |
| #9                                | servqual AND [2005-2016]/py  | 110     |
| #8                                | perceived AND quality AND healthcareand AND 'patient'/exp AND 'hospital'/exp AND scales AND [2005-2016]/py                     | 0       |
| #7                                | perceived AND quality AND healthcareand AND 'patients'/exp AND 'hospital'/exp AND rating AND scales AND [2005-2016]/py         | 0       |
| #6                                | perceived AND quality AND 'healthcare'/exp AND 'patients'/exp AND 'hospital'/exp AND validation AND studies AND [2005-2016]/py | 4       |
| #5                                | 'measurement'/exp AND quality AND 'healthcare'/exp AND perceived AND 'patients'/exp AND [2005-2016]/py                         | 97      |
| #4                                | perceived AND quality AND 'healthcare'/exp AND 'patients'/exp AND 'hospital'/exp AND [2005-2016]/py                            | 1164    |
| #3                                | quality AND 'healthcare'/exp AND 'perception'/exp AND 'patients'/exp AND validation AND studies AND [2005-2016]/py             | 4       |
| #2                                | quality AND 'health'/exp AND care AND 'perception'/exp AND 'patients'/exp AND [2005-2016]/py                                   | 105     |
| #1                                | quality AND of AND ('health'/exp OR health) AND care AND [2005-2016]/py  | 283505  |

TABLA 1 (CONT.)  
Estrategia de búsqueda en las diferentes bases de datos, hallazgos más representativos

| OVID |   |         |            |
|------|---|---------|------------|
| # ▼  | Searches  | Results | SearchType |
| 16   | (perceived and quality and healthcare and quantitative studies).mp. [mp=tx, bt, ti, ab, ct]     | 1117    | Advanced   |
| 15   | limit 14 to yr="2008 - 2016"  | 185     | Advanced   |
| 14   | (scale rating and quality and healthcare).mp. [mp=tx, bt, ti, ab, ct]                           | 312     | Advanced   |
| 13   | limit 12 to yr="2008 - 2016"  | 26842   | Advanced   |
| 12   | (patients and satisfaction and quality and healthcare).mp. [mp=tx, bt, ti, ab, ct]              | 41078   | Advanced   |
| 11   | limit 10 to yr="1998 - 2016"  | 11239   | Advanced   |
| 10   | (measurement and quality and healthcare and perceived and patients).mp. [mp=tx, bt, ti, ab, ct] | 11384   | Advanced   |
| 9    | (perception and quality and helhcare and patients and hospital).mp. [mp=tx, bt, ti, ab, ct]     | 0       | Advanced   |
| 8    | limit 7 to yr="2008 - 2016"   | 5563    | Advanced   |
| 7    | healthcare AND quality AND services evaluation {Including Limited Related Terms}                | 7332    | Basic      |
| 6    | percieved AND quality AND healthcare AND patients {Including Limited Related Terms}             | 7547    | Basic      |
| 5    | limit 4 to yr="1998 - 2016"   | 6093    | Advanced   |
| 4    | quality AND healthcare AND validation studies {Including Limited Related Terms}                 | 6212    | Basic      |
| 2    | limit 1 to yr="1998 - 2016"   | 6583    | Advanced   |
| 1    | quality AND healthcare {Including Limited Related Terms}  | 6785    | Basic      |

TABLA 1 (CONT.)  
Estrategia de búsqueda en las diferentes bases de datos, hallazgos más representativos

| LILACS  |            |
|---|------------|
| Estrategia de Búsqueda  | Resultados |
| tw:(calidad percibida en salud) AND db:(LILACS)   | 95         |
| (tw:(calidad percibida en salud) AND mj:(Calidad de la Atención de Salud) AND type:(article))   | 12         |
| (tw:(calidad percibida en salud) AND db:(LILACS)) AND mj:(Calidad de la Atención de Salud" OR "Satisfacción del Paciente") AND type:(article) | 13         |
| (tw:(calidad percibida en salud )) AND (tw:(escalas )) AND mj:(Calidad de la Atención de Salud" OR "Satisfacción del Paciente")               | 1          |

TABLA 1 (CONT.)  
Estrategia de búsqueda en las diferentes bases de datos, hallazgos más representativos

| eBook Collection (EBSCOhost) |  |  |  |        |
|------------------------------|--|--|--|--------|
| S12                          | ( (perceived AND quality AND healthcare AND patients AND hospital) AND (S7) ) AND scale ratings      | Modos de búsqueda - Búsqueda en SmartText  | Interfaz - EBSCOhostResearchDatabases<br>Pantalla de búsqueda - Búsqueda avanzada<br>Base de datos - eBookCollection (EBSCOhost);MEDLINE | 37,01  |
| S10                          | ( (perceived AND quality AND healthcare AND patients AND hospital) AND (S7) ) AND validation studies | Modos de búsqueda - Búsqueda en SmartText  | Interfaz - EBSCOhostResearchDatabases<br>Pantalla de búsqueda - Búsqueda avanzada<br>Base de datos - eBookCollection (EBSCOhost);MEDLINE | 77,332 |
| S9                           | ( (perceived AND quality AND healthcare AND patients AND hospital) AND (S7) ) AND validationstudies  | Modos de búsqueda - Booleano/Frase   | Interfaz - EBSCOhostResearchDatabases<br>Pantalla de búsqueda - Búsqueda avanzada<br>Base de datos - eBookCollection (EBSCOhost);MEDLINE | 0      |
| S8                           | perceived AND quality AND healthcare AND patients AND hospital                                       | Limitadores - Fecha en que se publicó desde: 20080101-20161231<br>Modos de búsqueda - Booleano/Frase | Interfaz - EBSCOhostResearchDatabases<br>Pantalla de búsqueda - Búsqueda avanzada<br>Base de datos - eBookCollection (EBSCOhost);MEDLINE | 260    |

TABLA 1 (CONT.)  
Estrategia de búsqueda en las diferentes bases de datos, hallazgos más representativos

| eBook Collection (EBSCOhost) |   |  |  |     |
|------------------------------|---|--|--|-----|
| S7                           | perceived AND<br>quality AND<br>healthcare AND<br>patients      | Limitadores - Fecha en que se publicó desde: 20080101-20161231<br><br>Modos de búsqueda - Booleano/Frase | Interfaz - EBSCOhostResearchDatabases<br><br>Pantalla de búsqueda - Búsqueda avanzada<br><br>Base de datos - eBookCollection (EBSCOhost);MEDLINE | 719 |
| S6                           | qualitative AND<br>perception AND<br>quality AND<br>healthcare  | Limitadores - Fecha en que se publicó desde: 20080101-20161231<br><br>Modos de búsqueda - Booleano/Frase | Interfaz - EBSCOhostResearchDatabases<br><br>Pantalla de búsqueda - Búsqueda avanzada<br><br>Base de datos - eBookCollection (EBSCOhost);MEDLINE | 143 |
| S5                           | quantitative AND<br>perception AND<br>quality AND<br>healthcare | Limitadores - Fecha en que se publicó desde: 20080101-20161231<br><br>Modos de búsqueda - Booleano/Frase | Interfaz - EBSCOhostResearchDatabases<br><br>Pantalla de búsqueda - Búsqueda avanzada<br><br>Base de datos - eBookCollection (EBSCOhost);MEDLINE | 46  |
| S4                           | perceivedquality AND<br>healthcare                              | Limitadores - Fecha en que se publicó desde: 20080101-20161231<br><br>Modos de búsqueda - Booleano/Frase | Interfaz - EBSCOhostResearchDatabases<br><br>Pantalla de búsqueda - Búsqueda avanzada<br><br>Base de datos - eBookCollection (EBSCOhost);MEDLINE | 333 |



TABLA 1 (CONT.)  
Estrategia de búsqueda en las diferentes bases de datos, hallazgos más representativos

| eBook Collection (EBSCOhost) |                                       |  |  |        |
|------------------------------|---------------------------------------|--|--|--------|
| S3                           | quality AND healthcare                | Limitadores - Fecha en que se publicó desde: 20080101-20161231<br><br>Modos de búsqueda - Booleano/Frase | Interfaz - EBSCOhostResearchDatabases<br><br>Pantalla de búsqueda - Búsqueda avanzada<br><br>Base de datos - eBookCollection (EBSCOhost);MEDLINE | 30,199 |
| S2                           | quality AND healthcare                | Modos de búsqueda - Booleano/Frase   | Interfaz - EBSCOhostResearchDatabases<br><br>Pantalla de búsqueda - Búsqueda avanzada<br><br>Base de datos - eBookCollection (EBSCOhost);MEDLINE | 44,478 |
| S1                           | perception AND quality AND healthcare | Modos de búsqueda - Booleano/Frase   | Interfaz - EBSCOhostResearchDatabases<br><br>Pantalla de búsqueda - Búsqueda avanzada<br><br>Base de datos - eBookCollection (EBSCOhost);MEDLINE | 933    |

TABLA 1 (CONT.)  
Estrategia de búsqueda en las diferentes bases de datos, hallazgos más representativos

| SCIELO           |  |            |            |
|------------------|--|------------|------------|
| #                | Búsqueda   | Resultados |            |
| 10               | (perceived) AND (quality) AND (health care) AND (quantitative studies)   | 3          |            |
| 9                | (perceived) AND (quality) AND (health care) AND (qualitative studies)  | 10         |            |
| 8                | (perceived) AND (quality) AND (health care) AND (validation studies)   | 0          |            |
| 7                | (perceived) AND (quality) AND (health care) AND (rating scales)  | 0          |            |
| 6                | (perceived) AND (quality) AND (healthcare)   | 50         |            |
| 5                | (quality) AND (healthcare)   | 987        |            |
| 4                | (satisfacción) AND (pacientes) AND (escalas)   | 25         |            |
| 3                | (calidad percibida en salud) AND (hospitales)  | 9          |            |
| 2                | (percepción AND calidad AND atención en salud AND escalas)   | 6          |            |
| 1                | (calidad percibida en salud)   | 126        |            |
| COCHRANE LIBRARY |  |            |            |
| # ▼              | Searches   | Results    | SearchType |
| 5                | "MeSH descriptor: [PatientAcceptance of HealthCare] explodealltrees in Cochrane Reviews"                                   | 160        | Advanced   |
| 4                | <i>measurement and quality and healthcare and perceived and patients in Title, Abstract, Keywords in Cochrane Reviews'</i> | 2          | Advanced   |
| 3                | <i>perceived AND quality AND healthcare AND quantitative studies in Title, Abstract, Keywords in Trials'</i>               | 3          | Advanced   |
| 2                | "MeSH descriptor: [HealthCareQuality, Access, and Evaluation] explode all trees in Cochrane Reviews"                       | 5571       | Advanced   |
| 1                | <i>Quality of HealthCare in Title, Abstract, Keywords inCochrane Reviews'</i>  | 430        | Advanced   |

## Resultados

Con respecto a la calidad de servicio percibida, hubo una escala que siempre fue constante en la mayoría de los artículos, la escala Servqual. El modelo Servqual fue creado por Zeithaml, Parasuraman y Berry a finales de la década de los ochenta, para evaluar las percepciones de los clientes sobre la calidad del servicio en las organizaciones comerciales, pero con el tiempo ha sido validada en diferentes países para evaluar la calidad en los servicios de salud. La escala Servqual tiene cinco dimensiones de calidad, que son compartidas por las diferentes organizaciones que prestan servicios en general, estas dimensiones según sus autores son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. La evaluación de estas dimensiones está distribuida en veintidós preguntas de percepciones y expectativas de los usuarios. El tipo de respuesta se da en una escala tipo Likert [11].

A partir de este estudio, a través de los años se han realizado en diferentes países escalas modificadas para evaluar calidad en servicios de salud basadas en el esquema general de Servqual. A continuación, se presenta el resumen de los resultados de algunos artículos relevantes sobre validación de instrumentos para evaluar la

calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. Se presentarán bajo la lógica de autor, año, lugar/entorno, objetivo, instrumento, metodología, idioma y resultados (tabla 2).

TABLA 2  
Resumen de los resultados de algunos artículos relevantes sobre validación de instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud.

| Autor, Año                     | Lugar/Entorno   | Objetivo   | Instrumento         | Metodología  | Idioma  | Resultados  |
|--------------------------------|---|--|---------------------|--|---------|---|
| Babakus y Mangold              | Estados Unidos<br>Se aplica en pacientes dados de alta dentro de los trece meses anteriores | Validar la escala SERVQUAL en un ambiente hospitalario, adaptando el cuestionario a las necesidades de los servicios prestados en un entorno de salud. | SERVQUAL Modificada | Se envió la encuesta por correo postal a 2036 pacientes, hubo una respuesta del 22% y a medida que se recibían las encuestas se depuraban las preguntas adaptándolas a las necesidades de los pacientes. | Inglés  | Desarrollaron una escala de 15 ítems para medir la calidad del servicio de atención médica con una confiabilidad global de 0.897 para expectativas y 0.964 para las percepciones.   |
| Mira, Aranz, Rodríguez, et al. | España<br>Se aplica a los pacientes 20 días después de ser dados de alta.                   | Validar el cuestionario SERVQHOS en la población española.   | SERVQHOS            | Se envió la encuesta por correo postal a 1424 pacientes y se obtuvo una respuesta válida de 470 pacientes (tasa de respuesta de 33%).  | Español | El valor Alfa de Cronbach para el total del cuestionario de 19 ítems fue de 0.96. Los valores de las correlaciones ítem-total oscilaron entre 0.58 y 0.86. Se concluyó que reúne suficientes condiciones psicométricas para ser utilizado como una medida de calidad percibida por el paciente en el ámbito hospitalario. |

TABLA 2 (CONT.)  
Resumen de los resultados de algunos artículos relevantes sobre validación de instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud.

| Autor, Año               | Lugar/Entorno  | Objetivo  | Instrumento | Metodología  | Idioma  | Resultados  |
|--------------------------|--|---|-------------|--|---------|---|
| Cabrera, Londoto y Bello | Colombia<br>Usuarios de servicios electivos o de urgencias                         | Validar un instrumento para medir calidad percibida por usuarios de hospitales del Programa de reestructuración, rediseño y modernización de redes prestadoras de servicios de salud del Ministerio de la Protección Social de Colombia | PECASSUS    | Se realizó inicialmente una búsqueda en la literatura sobre instrumentos de medición de calidad percibida en salud, concluyendo que no existía en Colombia una escala adecuada, posteriormente se desarrolló con ayuda de expertos una propuesta y se utilizó en diferentes hospitales del país. | Español | Se identificó una estructura de indicadores, dominios y subdominios constituyentes de la percepción de calidad de servicios de salud. Se desarrolló un listado de reactivos con escala de categorización de respuestas que se analizaron según validez de apariencia, constructo, criterio y utilidad así como criterios de sensibilidad y practicidad. Revisiones sucesivas y tres rondas de prueba en campo generaron el PECASUSS<br>No se mencionan datos estadísticos que permitan evaluar la validez de dicho estudio. |
| Barragán y Manrique      | Departamento de Boyacá, Colombia<br>Se aplica en usuarios de servicios quirúrgicos | Determinar la validez del cuestionario SERVQHOS sobre calidad percibida en los usuarios del servicio de enfermería  | SERVQHOS    | Estudio metodológico, descriptivo y transversal con análisis multivariable de datos. Se analizaron 350 formularios.  | Español | Se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.96, Se incluyó un análisis discriminante de los ítems de percepciones y expectativas (escala de Likert) para determinar la predicción de los usuarios respecto al nivel de satisfacción global. Se concluyó que el SERVQHOS es válido en Colombia y mide con confiabilidad la calidad de la atención en enfermería percibida por los usuarios.   |

TABLA 2 (CONT.)  
Resumen de los resultados de algunos artículos relevantes sobre validación de instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud.

| Autor, Año                         | Lugar/Entorno  | Objetivo  | Instrumento  | Metodología  | Idioma  | Resultados  |
|------------------------------------|--|---|--|--|---------|---|
| Calixto, Sawada, Hayashida, et al. | México<br>Pacientes hospitalizados                               | Adaptar la escala SERVQUAL para la población mexicana                                       | SERVQUAL modificada  | Estudio de tipo metodológico, donde se adapta la escala SERVQUAL a la cultura y dialecto mexicanos, se aplicó la encuesta de 222 pacientes.  | Español | La consistencia interna del instrumento fue evaluada por el test Alfa de Cronbach con resultado de 0.74 en la escala total y análisis factorial en que fueron detectadas las cinco dimensiones de la escala, demostrando que la misma es válida y confiable para medir el servicio de enfermería en la población mexicana.  |
| Cabello y Chirinos                 | Perú<br>Se aplica en pacientes en consulta externa y emergencias | Validar y evaluar la aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción de los pacientes | SERVQUAL modificado según las características propias del lugar. | Estudio descriptivo transversal basado en la encuesta SERVQUAL, realizado en el Hospital Nacional Cayetano Heredia. Se aplicó la encuesta a 383 usuarios de consulta externa y 384 de emergencia | Español | El coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0.984 para consulta externa y de 0.988 para emergencias. Ambas encuestas demostraron propiedades psicométricas para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos. Es de anotar que este trabajo considera que la satisfacción es un indicador de calidad de servicio. |

TABLA 2 (CONT.)  
Resumen de los resultados de algunos artículos relevantes sobre validación de instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud.

| Autor, Año                    | Lugar/Entorno   | Objetivo  | Instrumento                                | Metodología   | Idioma    | Resultados  |
|-------------------------------|---|---|--|---|-----------|---|
| Rocha, Veiga, Oliveira et al. | Brasil<br>Pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía plástica | Validar The Health Service Quality Scale midiendo el coeficiente de correlación de Pearson para medir la asociación entre la versión en portugués y la escala SERVQUAL. | The Health Service Quality Scale adaptada. | Estudio transversal observacional con pacientes de un hospital público universitario. Se tenía una muestra de 116 pacientes.  | Portugués | Se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson para la validez de 0.20. El alfa de Cronbach para la primera y segunda administración de la versión final fue de 0.982 y 0.986. Para el test-retest el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.89.                           |
| De La Hoz Correa              | Ciudad de Medellín, Colombia<br>No se ha probado el instrumento       | Proponer un modelo de instrumento que permita medir la calidad del servicio en las instituciones de salud de la ciudad  | SERVQUAL modificada                        | Estudio de tipo exploratorio, en el que a partir de la revisión bibliográfica se propone un modelo de instrumento para medir la calidad del servicio en las instituciones de salud de la ciudad | Español   | Propone un cuestionario con un número más reducido de ítems que el instrumento original. Este incluye los elementos centrales en la medición de la calidad, además de la combinación entre las expectativas y percepciones del usuario.<br><br>Esta propuesta aún no ha sido probada. |

TABLA 2 (CONT.)  
Resumen de los resultados de algunos artículos relevantes sobre validación de instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud.

| Autor, Año          | Lugar/Entorno  | Objetivo  | Instrumento           | Metodología  | Idioma | Resultados  |
|---------------------|--|---|-----------------------|--|--------|---|
| Birdogan e Iskender | Turquia<br>Usuarios de tratamientos médicos en 3 centros de salud públicos | Evaluar el desempeño de los hospitales desde la perspectiva del paciente (cliente), a través de un enfoque integrado que combina el proceso Analítico Jerárquico (PIA) y una de las técnicas analíticas empleadas en la toma de decisiones, TOPSIS. | SERVQUAL, PIA, TOPSIS | En primer lugar, los aspectos y ámbitos de calidad de servicio se determinan por la revisión de la literatura. En segundo lugar, la jerarquía de los criterios de evaluación es construida y los pesos de los criterios se asignan a través de PIA. Por último, el método TOPSIS se utiliza para lograr los resultados finales | Inglés | Los criterios de calidad determinados fueron: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (SERVQUAL). La confiabilidad (peso= 0.313) fue el criterio más importante en la calidad del servicio de salud desde la percepción del paciente, mientras que la empatía (Peso=0.094) fue el menor. |

## Discusión

El primer estudio con el cual se validó el modelo Servqual en los servicios de salud fue el llamado *Adapting the Servqual scale to Hospital Services: An Empirical Investigation*, publicado en 1991. En este estudio se eliminaron algunos ítems del Servqual original que no eran adecuados para el entorno hospitalario, y que podían llevar a confusión de los pacientes. Esto, luego de un estudio de la escala original por parte de un panel de expertos. La escala modificada fue probada inicialmente en un grupo pequeño de pacientes. Este pretest indicó que algunas de las preguntas eran consideradas redundantes y que llevaban a una baja tasa de respuesta, por lo que la escala fue reducida a quince preguntas para los ámbitos de percepción y expectativas, respectivamente, evaluándose los cinco ámbitos de calidad expuestos anteriormente. Por último, se optó por la escala de cinco puntos de Likert, en vez de la siete como estaba formulado originalmente [13], y se obtuvo un resultado confiable en los cinco ámbitos para las expectativas y percepciones del paciente (tabla 3).

TABLA 3  
 Confiabilidad para las subescalas de expectativas y percepciones Fuente:  
 adaptación SERVQUAL, Emin Babacus y Glynn Mangold (13)

| Variable               | Coeficientes Alfa de Cronbach |              |
|------------------------|-------------------------------|--------------|
|                        | Expectativas                  | Percepciones |
| Fiabilidad             | 0.677                         | 0.759        |
| Capacidad de respuesta | 0.715                         | 0.715        |
| Seguridad              | 0.801                         | 0.892        |
| Empatía                | 0.495                         | 0.903        |
| Elementos tangibles    | 0.587                         | 0.782        |

También se analizó la confiabilidad de las combinaciones lineales de las cinco subescalas para evaluar la consistencia interna global de las mediciones de las expectativas y las percepciones. Los valores globales del coeficiente de alfa de Cronbach fueron 0.897 y 0.964, lo que sugiere que hay unos niveles de consistencia interna adecuados. Dentro de la discusión del artículo se menciona que el instrumento Servqual posee una excelente confiabilidad de consistencia interna, con dos escalas de adecuada validez, una que habla de las expectativas de los pacientes del entorno hospitalario y otra de la percepción que tienen de su desempeño. También indican que la escala puede ser utilizada para evaluar la magnitud de la brecha entre expectativas y percepciones del paciente [13]. Finalmente, se concluye que Servqual es un instrumento estándar para medir la calidad del servicio funcional, es confiable y válido en el ambiente hospitalario (véase anexo 1).

Cada país tiene el número y los tipos de dimensiones útiles para evaluar la calidad de diferentes tipos de servicio de salud (públicos, privados, urgencias, urbanos, rurales etcétera), estas modificaciones también se basan en adaptaciones culturales y de lenguaje [11,14,15,16,17,18,19]. Una de las modificaciones más importantes de la escala Servqual es la escala Servqhos, realizada en España, y que mostró un mejor comportamiento que la escala Servqual en los servicios de salud. Esta propuesta reúne ventajas como un número más reducido de ítems (diecinueve) y, a diferencia del Servqual, cuenta con una escala de respuesta que combina expectativas y percepciones; por lo tanto, brinda mayor facilidad, rapidez y comprensión para los pacientes [20] (véase anexo 2).

Algunos autores también han intentado la incorporación al Servqual de métodos como el proceso analítico jerárquico (PJA) en servicios de salud, debido a que la percepción de la calidad del servicio se diferencia de forma individual en función de las preferencias de las personas, lo que trae consigo incertidumbre, subjetividad e imprecisión. Con esta propuesta integrada, además de tener los criterios de calidad, se construye una jerarquía de los criterios y se les asigna un peso a cada uno, lo que permite estimaciones más confiables de las expectativas de calidad [21,22]. Este es un modelo reciente que todavía exige futura investigación.

En Latinoamérica se han realizado adaptaciones del Servqual en países como México, Perú y Brasil que han demostrado ser instrumentos válidos para evaluar la calidad (23,24,25,26). En nuestro país se ha intentado validar otras escalas. En el artículo “Validación de un instrumento para medir calidad percibida por usuarios de hospitales de Colombia” [3], se presenta un estudio que tenía como objetivo validar la escala

Pecassus (percepción de calidad según usuarios de servicios de salud). Los autores realizaron inicialmente una búsqueda de la literatura y encontraron que en Colombia no se disponía de un instrumento validado para medir la percepción de la calidad en los servicios de salud en los pacientes. De acuerdo con los lineamientos propuestos en la literatura para desarrollar escalas de medición en salud, además de apoyarse en discusiones con profesores universitarios e investigadores acerca del tema, determinaron unos indicadores, dominios o factores inherentes a la percepción de los pacientes en los servicios de salud. Se generó una lista con ochenta aspectos referidos a calidad percibida, que después se aglutinaron en cuarenta preguntas, y posteriormente se procedió a validarlo en tres hospitales del área metropolitana de Medellín. Luego se realizó una prueba piloto en doce instituciones en Antioquia, Valle del Cauca, Bogotá y Barranquilla.

Al terminar este segundo paso, se adicionó una pregunta acerca de las instalaciones y se retiró una acerca del egreso de los pacientes. Finalmente, se realizó una última prueba en dos hospitales de Bogotá y se observaron excelentes resultados en cuanto al tiempo de aplicación, que no superaba los cinco minutos, la estabilidad de la forma de preguntar, la clara comprensión por el usuario de cada pregunta y las opciones de respuesta [3]. Posteriormente, los mismos autores, en un estudio publicado en el artículo “Calidad percibida por usuarios de hospitales del programa de reestructuración de redes de servicios de salud de Colombia”, establecieron la calidad percibida por usuarios con el instrumento Pecassus. Desafortunadamente, estos artículos no gozan de una rigurosidad estadística, y no permiten establecer la validez y confiabilidad de dichos resultados [27].

En Colombia también se ha validado la escala Servqhos, los resultados se presentaron en el artículo: “Validity and reliability of Servqhos for nursing Boyacá, Colombia”, publicado en el año 2010. En este estudio se concluyó que el Servqhos es válido en Colombia y mide con confiabilidad la calidad de la atención en enfermería percibida por los usuarios [28].

Finalmente, en Colombia también se halló una propuesta de instrumento que incluyó un número más reducido de ítems que el instrumento original Servqual. Este instrumento reúne los elementos centrales en la medición de la calidad, además de la combinación entre las expectativas y las percepciones del usuario. Sin embargo, este instrumento aún no ha sido probado [29].

## Conclusión

La medición en la calidad de servicios de salud es motivo de interés de muchas instituciones de salud a nivel mundial, ya que es parte fundamental de los servicios que se le brindan al paciente. Por esto, la participación del usuario resulta determinante para establecer procesos de mejoramiento y mediciones acerca de la calidad percibida en los servicios de salud. Durante la revisión bibliográfica realizada se encontraron estudios que validaron y aplicaron la escala Servqual y Servqhos en el ámbito hospitalario. Estos estudios mostraron una validez interna adecuada para dichas escalas, así como de las diferentes adaptaciones que se les realizó en los diferentes países en donde se aplicaron. Aunque en nuestro país se ha intentado validar escalas diferentes a las anteriormente mencionadas, no cuentan con un rigor estadístico importante que permita dar validez a los estudios señalados.

## Referencias

1. Ross C, Frommelt G, Hazelwood L, Chang R. The role of expectations in patient satisfaction with medical care. *J Health Care Mark.* 1987; 7(4):16-26.
2. Tam J. Linking quality improvement with patient satisfaction: a study of a health service center. *Mark Intell Plan.* 2007;27(7):732-45.
3. Cabrera G, Londoño J, Bello L. Validación de un instrumento para medir calidad percibida por usuarios de hospitales de Colombia. *Rev Salud Pública.* 2008; 10(3):443-51.

4. Losada M, Rodríguez A. Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva de marketing. *Cuad Adm Bogotá*. 2007; 20(34):237-58.
5. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. A Conceptual model of service quality and its implications for future research. *J Mark*. 1985; (49):41-50.
6. Grönroos C. A service quality model and its marketing implications. *Eur J Mark*. 1984; 18(4):34-44.
7. Grönroos C. Service quality: the six criteria of good service quality. *Rev Bus*. 1988; (9):10-3.
8. Wilde Larsson B, Larsson G. Development of a short form of the Quality from the Patient's Perspective (QPP) questionnaire. *J Clin Nurs*. 2002; 11(5):681-7.
9. Velandia F, Ardón N, Jara MI. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Rev Gerenc y Políticas Salud*. 2007; 6(13):139-68.
10. Beattie M, Murphy D, Atherton I, Lauder W. Instruments to measure patient experience of healthcare quality in hospitals: a systematic review. *Syst Rev*. 2015; 4(97):1-21.
11. Mohammed K, Rajjo T, Prathibha V. Creating a patient-centered health care delivery system: A systematic review of health care quality from the patient perspective. *Am J Med Qual*. 2016; 31(1):12-21.
12. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retail*. 1988; 64(1):12-40.
13. Babakus E, Mangold W. Adapting the Servqual scale to hospital services: an empirical investigation. *Heal Serv Res*. 1992; 26(6):767-86.
14. Akhade G, Jaju S, Lakhe R. Critical review of global practices in measuring healthcare service quality. *Int J Eng Res Technol*. 2016; 5(2):762-9.
15. Qin H, Prybutok V. A quantitative model for patient behavioral decisions in the urgent care industry. *Socioecon Plann Sci*. 2013; (47):50-64.
16. Qin H, Prybutok G, Prybutok V, Wang B. Quantitative comparisons of urgent care service providers. *Int J Health Care Qual Assur*. 2015; 28(6):574-94.
17. Min L, Douglas B, Cheng-Yu H, Xiang-Chan L, Ying-Chu Z, Xing-Hua W, et al. Evaluating patients' perception of service quality at hospitals in nine Chinese cities by use of the ServQual scale. *Asian Pac J Trop Biomed*. 2015; 5(6):497-504.
18. Purcărea V, Raluca I, Mădălina C. The assessment of perceived service quality of public health care services in Romania using the Servqual Scale. *Procedia Econ Financ*. 2013; (6):573-85.
19. Ganesh N, Jaju S, Lakhe R. Identification of service quality attributes for healthcare services. *Int J Eng Trends Technol*. 2016; 32(6):37-44.
20. Mira J, Aranaz J, Rodríguez J, Buil J, Castell M, Vitaller J. Servqhos: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. *Med Prev*. 1998; (4):12-8.
21. Birdogan B, İskender P. An integrated evaluation model for service quality of hospitals: a case study from Turkey. *J Mult-Valued Log Soft Comput*. 2015; (24):453-74.
22. Lupo T. A fuzzy framework to evaluate service quality in the healthcare industry: An empirical case of public hospital service evaluation in Sicily. *Appl Soft Comput*. 2016; (40):468-78.
23. Calixto M, Sawada N, Hayashida M, Mendes I, Trevizan M, Godoy S. Escala Servqual: validación en población mexicana. *Enferm*. 2011; 20(3):526-33.
24. Pedraza N, Bernal I, Lavín J, Lavín J. La calidad del servicio: Caso UMF. *Concienc Tecnológica*. 2015; (49):39-45.
25. Cabello E, Chirinos J. Validation and applicability of Servqual modified survey to measure external user satisfaction in health services. *Rev Med Hered*. 2012; 23(2):88-95.
26. Rocha L, Veiga D, e Oliveira P, Song E, Ferreira L. Health service quality scale: Brazilian Portuguese translation, reliability and validity. *BMC Heal Serv Res*. 2013; 13(24):1-5.
27. Gustavo C, León B, Jaime L. Calidad percibida por usuarios de hospitales del Programa de Reestructuración de Redes de Servicios de Salud de Colombia. *Rev Salud Pública*. 2008; 10(4):593-604.



28. Barragán J, Manrique F. Validity and reliability of Servqhos fornursing Boyacá, Colombia. Av Enferm. 2010; 28(2):48-61.
29. De La Hoz Correa P. Propuesta de aplicación de la escala Servqual en el sector salud de Medellín. CES Salud Pública. 2014; (5):107-16.

## Anexo 1: The Servqual Instrument

Babakus E, Mangold W [13]

**Expectations Scale** (a five-point Likert response format)

*Tangibles*

- E1. Hospitals should have up-to-date equipment.
- E2. Hospitals' physical facilities should be visually appealing.
- E3. Hospital employees should appear neat.

*Reliability*

- E4. Hospitals should provide their services at the time they promise to do so.
- E5. When patients have problems, hospital employees should be sympathetic and reassuring.
- E6. Hospitals should be accurate in their billing.

*Responsiveness*

- E7. Hospital employees should tell patients exactly when services will be performed.
- E8. It is realistic for patients to expect prompt service from hospital employees.
- E9. Hospital employees should always be willing to help patients.

*Assurance*

- E10. Patients should be able to feel safe in their interactions with hospital employees.
- E11. Hospital employees should be knowledgeable.
- E12. Hospital employees should be polite.
- E13. Hospital employees should get adequate support from their employers to do their jobs well.

*Empathy*

- E14. Hospital employees should be expected to give patients personal attention.
- E15. It is realistic to expect hospitals to have their patients' best interests at heart.

**Perceptions Scale** (a five-point Likert response format)

*Tangibles*

- P1. XYZ has up-do-date equipment.
- P2. XYZ's physical facilities are visually appealing.
- P3. XYZ's employees appear neat.

*Reliability*

- P4. XYZ provides its services at the time it promises to do so.
- P5. When patients have problems, XYZ's employees are sympathetic and reassuring.
- P6. XYZ is accurate in its billing.

*Responsiveness*

- P7. XYZ employees tell patients exactly when services will be performed.
- P8. Patients receive prompt service from XYZ's employees.
- P9. XYZ's employees are always willing to help patients

*Assurance*

- P10. Patients feel safe in their interactions with XYZ's employees.
- P11. XYZ's employees are knowledgeable.
- P12. XYZ's employees are polite.

P13. Employees get adequate support from XYZ to do their jobs well.

*Empathy*

P14. XYZ's employees give patients personal attention.

P15. XYZ has patients' best interests at heart.

*"In terms of the quality of care received, what is your overall impression of hospital?"* (The overall quality perceptions statement was measured on a five-point scale with end points labeled "very good" and "very poor.")

*"If I were to find myself in the same situation I was in when I went to hospital, I would want to receive my treatment there again."* (The intention-to-return statement, measured on a five-point "strongly agree"-"strongly disagree" scale,)

## Anexo 2: Servqhos

Mira J, Aranaz J, Rodríguez J, et al. [20]

*Servqhos:*

### Encuesta de opinión sobre la calidad de la atención hospitalaria

Estimado Sr./Sra.: Quienes trabajamos en el Hospital \_\_\_\_ estamos interesados en conocer su opinión acerca de la calidad de servicio hospitalario que se ha ofrecido durante su estancia en el mismo. Por este motivo nos permitimos dirigirnos a Vd. con el propósito de solicitar su colaboración, con la seguridad de que su opinión y ayuda será de gran utilidad para que podamos hacerlo cada vez mejor.

Por supuesto que su colaboración es **totalmente voluntaria y completamente anónima. Todo lo que diga será tratado de forma absolutamente confidencial.**

Una vez que haya contestado a todas las preguntas puede introducir la encuesta en el sobre que le hemos facilitado y enviarla por correo. El sobre lleva la dirección y franquicia para su comodidad. Nos permitimos sugerirle que responda cuanto antes para que no se olvide de hacerlo.

Le agradecemos muy sinceramente su interés al leer esta carta y su atención para con nuestro trabajo, con la seguridad de que será en beneficio de todos.

EL DIRECTOR DEL HOSPITAL

Basándose en su experiencia señale si la calidad de la asistencia sanitaria que le ha proporcionado el Hospital \_\_\_\_ ha sido mejor o peor de lo que Ud. esperaba. Si cree, por ejemplo, que ha sido MUCHO PEOR de lo que esperaba ponga una X en la casilla 1. Si ha sido MUCHO MEJOR de lo que esperaba ponga la x en la casilla 5, y así sucesivamente

TABLA 4  
La calidad de la asistencia sanitaria ha sido...

| La calidad de la asistencia sanitaria ha sido  |                                    |                              |                          |                               |                                     |
|--|------------------------------------|------------------------------|--------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|
| Clave respuesta  | Mucho peor de lo que esperaba<br>1 | Peor de lo que esperaba<br>2 | Como me lo esperaba<br>3 | Mejor de lo que esperaba<br>4 | Mucho mejor de lo que esperaba<br>5 |
| En el Hospital   |                                    |                              |                          |                               |                                     |
| La tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos ha sido            | 1                                  | 2                            | 3                        | 4                             | 5                                   |
| La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido                                     | 1                                  | 2                            | 3                        | 4                             | 5                                   |
| Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber a dónde ir en el hospital han sido | 1                                  | 2                            | 3                        | 4                             | 5                                   |
| El interés del personal por cumplir lo que promete ha sido                                   | 1                                  | 2                            | 3                        | 4                             | 5                                   |
| El estado en que están las habitaciones del hospital (apariencia, comodidad) ha sido         | 1                                  | 2                            | 3                        | 4                             | 5                                   |
| La información que los médicos proporcionan ha sido  | 1                                  | 2                            | 3                        | 4                             | 5                                   |
| El tiempo de espera para ser atendido por un médico ha sido                                  | 1                                  | 2                            | 3                        | 4                             | 5                                   |
| La facilidad para llegar al hospital ha sido   | 1                                  | 2                            | 3                        | 4                             | 5                                   |
| El interés del personal por solucionar los problemas de los pacientes ha sido                | 1                                  | 2                            | 3                        | 4                             | 5                                   |
| La puntualidad de las consultas médicas ha sido  | 1                                  | 2                            | 3                        | 4                             | 5                                   |
| La rapidez con que consigues lo que se necesita o se pide ha sido                            | 1                                  | 2                            | 3                        | 4                             | 5                                   |
| La disposición del personal para ayudarle cuando lo necesita ha sido                         | 1                                  | 2                            | 3                        | 4                             | 5                                   |
| La confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes ha sido                   | 1                                  | 2                            | 3                        | 4                             | 5                                   |
| La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente ha sido                       | 1                                  | 2                            | 3                        | 4                             | 5                                   |
| La preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo ha sido                  | 1                                  | 2                            | 3                        | 4                             | 5                                   |
| El trato personalizado que se le da a los pacientes ha sido                                  | 1                                  | 2                            | 3                        | 4                             | 5                                   |
| La capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes ha sido           | 1                                  | 2                            | 3                        | 4                             | 5                                   |
| La información que los médicos dan a los familiares ha sido                                  | 1                                  | 2                            | 3                        | 4                             | 5                                   |
| El interés del personal de enfermería por los pacientes ha sido                              | 1                                  | 2                            | 3                        | 4                             | 5                                   |

Marque con una X la casilla que mejor refleje su opinión

TABLA 5  
Satisfacción global

|   |   |
|---|---|
| Indique su nivel de <b>satisfacción global</b> con los cuidados sanitarios que ha recibido durante su estancia en el hospital |   |
| Muy satisfecho ___  | Satisfecho ___ Poco satisfecho ___ Nada satisfecho ___      |
| <b>Recomendaría</b> este hospital a otras personas  |   |
| Sin dudarlo ___   | Tengo dudas ___ Nunca ___                                   |
| ¿Le han realizado en el hospital pruebas o intervenciones si pedir su permiso?  |   |
| Si ___  | No ___  |
| ¿A su juicio, ha estado ingresado en el hospital?   |   |
| Menos de lo necesario ___   | El tiempo necesario ___ Más de lo necesario ___             |
| ¿Conoce el nombre del médico que le atendía habitualmente?  |   |
| Si ___  | No ___  |
| ¿Conoce el nombre de la enfermera que le atendía habitualmente?   |   |
| Si ___  | No ___  |
| ¿Cree que ha recibido suficiente información sobre lo que le pasaba?  |   |
| Si ___  | No ___  |
| Durante su ingreso al hospital ha estado en el servicio de _____  |   |
| El ingreso se produjo   |   |
| Programado ___  | Por vía de urgencias ___                                    |
| Número de veces que ha estado ingresado/a en el hospital en el último año: ___  |   |
| Por favor rellene las siguientes casillas   | Marque con una X  |
| Edad ___ años   | Indique si es HOMBRE ___ Estado civil: Casado/a ___         |
|   | MUJER ___ Soltero/a ___                                     |
|   | Viudo ___   |
|   | Separado ___  |
| Estudios concluidos:  |   |
| Sin estudios ___  | Primarios ___ Bachiller ___ Universitarios ___              |
| Actualmente está:   |   |
| Jubilado ___  | En paso ___ Trabajando ___ Ama/a de casa ___ Estudiante ___ |
| <b>Utilice este espacio se desea hacer llegar alguna sugerencia</b>   |   |

## Notas

\* Artículo de revisión

Licencia Creative Commons CC BY 4.0

*Como citar este artículo:* Henao Nieto DE, Giraldo Villa A, Yepes Delgado CE. Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. Rev Gerenc Polít Salud. 2017; 17(34): 1-21. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>