

Satisfacción por tiempo de espera y surtido de recetas del Hospital del Niño en Tabasco

Edgar García Rojas⁽¹⁾, Esther León Falcón⁽²⁾

Resumen

Objetivo: Determinar el tiempo de espera y satisfacción por surtido de recetas en usuarios afiliados o no al seguro popular (SPSS) en consulta externa matutina del Hospital del Niño en Tabasco en el 2010. **Método:** Se realizó un estudio observacional, descriptivo, transversal y prospectivo, aplicando una encuesta a 53 usuarios con fórmula para cálculo de muestra para población finita en la farmacia, con 43 ítems de interés en tiempo de espera y satisfacción por surtido de recetas, se utilizaron paquetes estadísticos como Microsoft Excel® y Minitab®. **Resultados:** El 16.98% de los acompañantes eran del género masculino, el 83.02% eran del género; el tiempo promedio de espera para surtir recetas fue de 8 minutos. El 75.47% opinaron que estaban satisfechos con el tiempo que esperaron para surtir su receta. El 41.51% de los entrevistados surtieron su receta completamente y 58.49% fue incompleta. El 80.65% de las recetas incompletas fue porque no lo cubría el SPSS. El 43.40% refirió estar satisfechos con el surtido de su receta. **Conclusiones:** La mayoría de los entrevistados se encontraban satisfechos con el tiempo que esperaron para surtir su receta. Más de la mitad de los entrevistados se encontraban satisfechos por el surtido de su receta.

Palabras claves: Satisfacción, surtido de recetas, tiempo de espera, seguro popular de salud.

Summary

Objective: Determining the waiting time and satisfaction on users choice of recipes or insurance affiliates popular (PHI) morning outpatient Children's Hospital in Tabasco in 2010. **Method:** We performed an observational, descriptive, cross-sectional, prospective, applying a survey of 53 users with sample calculation formula for finite population in the pharmacy, with 43 items of interest in waiting time and satisfaction with assortment of recipes, packages were used statistics such as Microsoft Excel® and Minitab®. **Results:** The 16.98% of the attendants were male, the gender was 83.02%, the average waiting time to fill prescriptions was 8 minutes. The 75.47% felt they were satisfied with the time they waited to fill your prescription. The 41.51% of respondents assortment your prescription completely and 58.49% was incomplete. The 80.65% of prescriptions was incomplete because it did not cover the PHI. The 43.40% reported being satisfied with the assortment of your prescription. **Conclusions:** The majority of respondents were satisfied with the time they waited to fill your prescription. More than half of respondents were satisfied with the range of your prescription.

Keywords: Satisfaction assortment of recipes, timeout, popular health insurance

(1) Médico pasante del servicio social. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

(2) Licenciada en enfermería. Jefe de calidad del Hospital del Niño de Alta Especialidad "Dr. Rodolfo Nieto Padrón"

ARTÍCULO ORIGINAL

Fecha de recibido: 13 de enero de 2014 Fecha de aceptación: 13 de febrero de 2014

Dirección para recibir correspondencia

Edgar García Rojas

.Col. Jesús Antonio Sibilla Zurita Manzana 9 CP 86260 Centro Villahermosa Tabasco

Teléfono 3-39-23-86. E-mail: knd_edgar_1989@hotmail.com

Introducción

Para garantizar una protección financiera a los hogares mexicanos, se realizó la reforma a la Ley General de Salud en abril del 2003, entrando en vigor el 1º de enero del 2004, que establece el sistema de protección social en la materia, cuyo brazo ejecutivo es Seguro Popular de Salud (SPSS), el cual cubre aquellos ciudadanos que habían quedado excluidos de la seguridad social convencional junto con sus familias, estos representan aproximadamente la mitad de la población.¹ Las prestaciones ofrecidas por seguro popular de salud se encuentran en el Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES); este ofrece en unidades de atención ambulatoria y hospitales generales un listado de intervenciones y medicamentos. Cuando el acceso a los medicamentos o algún servicio de salud es obstaculizado, representa un problema en la economía de las familias, conduciendo a la pérdida de sus ingresos para tener acceso a estos; este gasto es conocido como "gasto de bolsillo" a lo que han llamado "pagos de bolsillo puros" o "pagos directos" que financian el 100% del precio de la prestación al momento de requerir atención de salud, este gasto de bolsillo puede tornarse en un "gasto catastrófico". Un hogar con gastos catastróficos por motivos de salud es aquel que destina 30% o más de su capacidad de pago para financiar el gasto en salud,² este último ha aumentado de manera importante en los últimos años, en México en 2007 representó el 24% del gasto total en salud, esto en 1,4 % del producto interno bruto, donde la mayor parte (75 %) fue en gasto de bolsillo; en el 2008 el 3.92 % de hogares urbanos cursaron con gastos catastróficos.³ Ante esto, los medicamentos son parte esencial en la preservación y restitución de la salud, que por definición es el bien máximo del individuo; es innegable que existan déficits importantes en la calidad de la prescripción de los mismos.

La satisfacción del usuario representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo, definiéndose como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario", donde se emplean instrumentos de medición validados⁴

El abasto más que la prescripción de los medicamentos, corresponde en el mayor número de casos, uno de los determinantes de la satisfacción del usuario, un tiempo prolongado de espera ocasiona insatisfacción en ellos. En el 2006 Tabasco obtuvo el primer lugar a nivel nacional en surtir las recetas completamente en unidades ambulatorias.⁵ El surtimiento completo de recetas reduciría el gasto de bolsillo de las familias y, por ende el riesgo de incurrir en gastos catastróficos; y la garantía

de un trato adecuado aumentaría la satisfacción de los usuarios.⁶

Por lo anterior el objetivo del estudio consistió en determinar el nivel de satisfacción por tiempo en espera y surtido de recetas en usuarios afiliados o no al seguro popular que acuden a consulta externa en el turno matutino en el Hospital del Niño de alta especialidad "Dr. Rodolfo Nieto Padrón" en Villahermosa Tabasco México en el 2010.

Material y Método

Se realizó un estudio observacional, descriptivo, transversal y prospectivo, en la farmacia asignada por el Hospital del Niño "Dr. Rodolfo Nieto Padrón" del 17 al 21 de mayo del 2010. Con un universo estimado de 400 usuarios que acuden a consulta externa en el turno matutino. Se entrevistó a una muestra representativa de 53 acompañantes de los usuarios, la cual se obtuvo mediante la aplicación de la fórmula para cálculo de muestra para población finita; un nivel de confianza de 95%; nivel de precisión de 90%, la $p=0.8$ y $q=0.2$, precisión absoluta 0.1. Las unidades de observación se obtuvieron mediante un muestreo sistemático.

Fórmula para cálculo de muestra finita para variable cualitativa:⁷

$$n = \frac{N Z^2 pq}{d^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

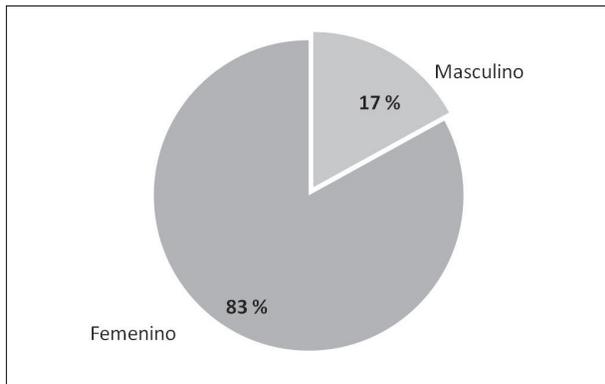
Se incluyeron a todos los acompañantes de usuarios que acudieron a consulta externa en el turno matutino, sin distinción de género, edad, escolaridad, nivel socioeconómico y número de visita a la farmacia; se excluyeron a los usuarios que asistieron al servicio de urgencias, del turno vespertino y quienes no hayan accedido al estudio. Se aplicó un cuestionario con 43 ítems a los acompañantes del usuario que recibió la consulta posterior de haber surtido su receta en la farmacia. Previamente se les pidió su consentimiento al entrevistado, según el artículo 20 y 21 de la ley general de salud en materia de investigación,⁸ la recolección de los datos se procesaron y se analizaron por medio de paquetes estadísticos como Microsoft Excel® y Minitab®.

Resultados

Se entrevistaron a 53 acompañantes de usuarios que recibieron consulta en el Hospital del Niño "Dr. Rodolfo Nieto Padrón" de los cuales 9 (16.98%) de los

acompañantes eran del género masculino y 44 (83.02%) eran del género femenino.

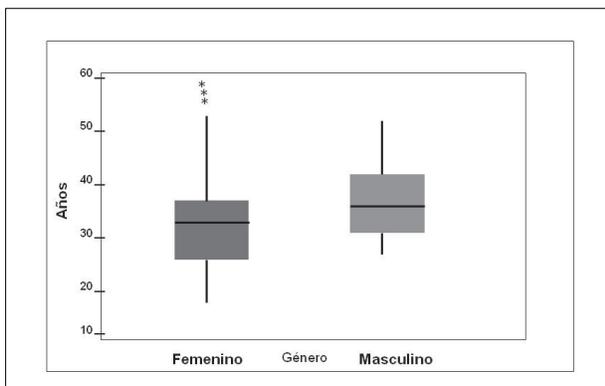
Figura 1. Género de los acompañantes



Fuente: Encuesta "Satisfacción de usuarios por tiempo de espera y surtido de recetas" aplicada en la farmacia asignada por el Hospital del Niño "Dr. Rodolfo Nieto Padrón". 2010

En relación a la edad de los entrevistados se encontró del género femenino con un rango de 16 a 59 años, con un promedio de 34 años; del género masculino con rango de 25 a 57 años, con un promedio de 34 años.

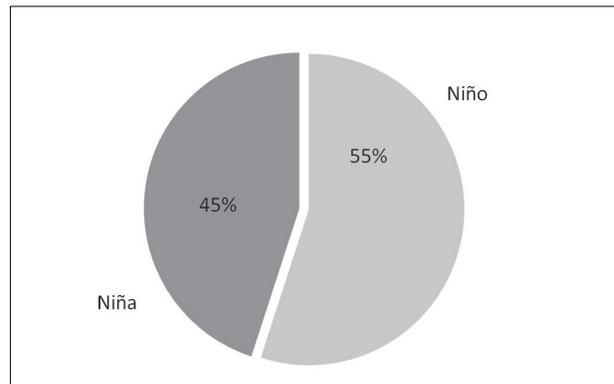
Figura 2. Edad de los acompañantes



Fuente: Encuesta "Satisfacción de usuarios por tiempo de espera y surtido de recetas" aplicada en la farmacia asignada por el Hospital del Niño "Dr. Rodolfo Nieto Padrón". 2010

Referente al género de los usuarios que fueron atendidos: 29 (54.72%) eran niños y 24 (45.28%) eran niñas.

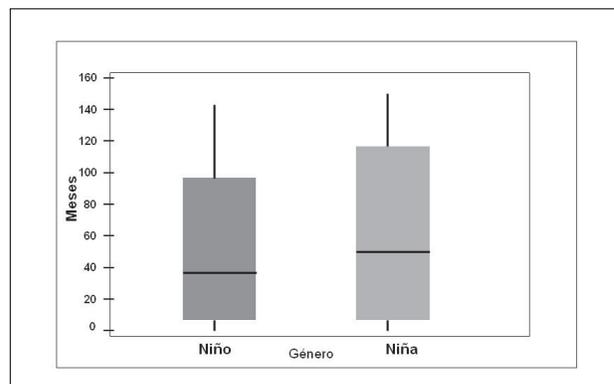
Figura 3. Género de los usuarios



Fuente: Encuesta "Satisfacción de usuarios por tiempo de espera y surtido de recetas" aplicada en la farmacia asignada por el Hospital del Niño "Dr. Rodolfo Nieto Padrón". 2010

En relación con la edad de los usuarios que acudieron a consulta del total de niñas se obtuvo un rango de 1 a 156 meses, con un promedio de 57 meses, mediana de 48 meses; niños con rango de 2 a 144 meses, un promedio de 55 meses, mediana de 48 meses.

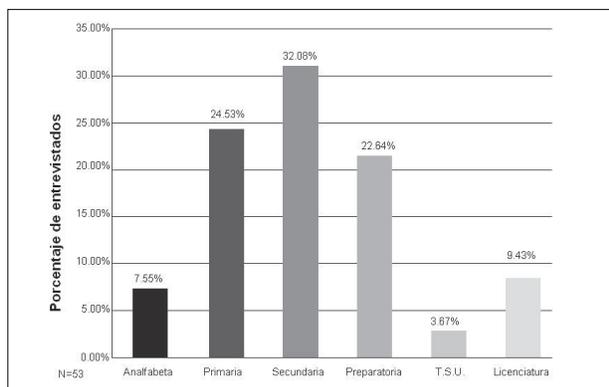
Figura 4. Edad en meses de los usuarios



Fuente: Encuesta "Satisfacción de usuarios por tiempo de espera y surtido de recetas" aplicada en la farmacia asignada por el Hospital del Niño "Dr. Rodolfo Nieto Padrón". 2010

Referente a la escolaridad de los entrevistados 4 (7.55%) eran analfabetas, 13 (24.53%) estudiaron Primaria, 17(32.08%) estudiaron secundaria, 12 (22.64%) estudiaron preparatoria, 2 (3.77%) estudiaron T.S.U., 5 (9.43) estudiaron Licenciatura.

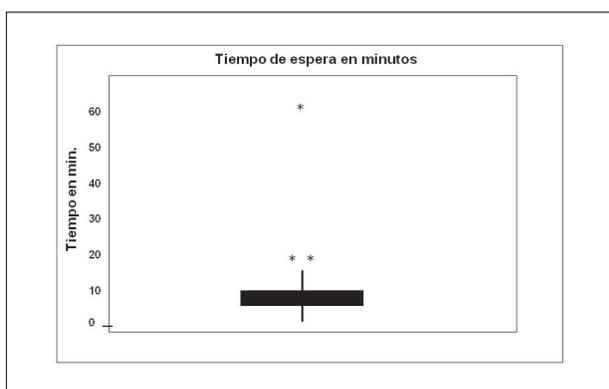
Figura 5. Escolaridad de los acompañantes de los usuarios



Fuente: Encuesta “Satisfacción de usuarios por tiempo de espera y surtido de recetas” aplicada en la farmacia asignada por el Hospital del Niño “Dr. Rodolfo Nieto Padrón”. 2010

Con relación al tiempo de espera para el surtido de recetas, el tiempo promedio de espera fue de 8 minutos, mediana de 5 minutos; el intervalo de tiempo fue de 1 a 60 minutos en base a las opiniones de los usuarios.

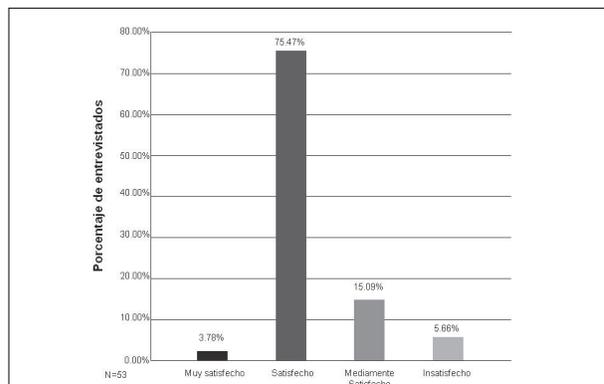
Figura 6. Tiempo de espera para el surtido de recetas



Fuente: Encuesta “Satisfacción de usuarios por tiempo de espera y surtido de recetas” aplicada en la farmacia asignada por el Hospital del Niño “Dr. Rodolfo Nieto Padrón”. 2010

En relación con el nivel de satisfacción del tiempo de espera para el surtido de recetas de los entrevistados, 2(3.78%) opinaron que estaban muy satisfechos, 40 (75.47%) opinaron que estaban satisfechos, 8 (15.09%) opinaron que estaban medianamente satisfechos y 3 (5.66%) estaban insatisfechos.

Figura 7. Satisfacción del tiempo de espera para el surtido de recetas

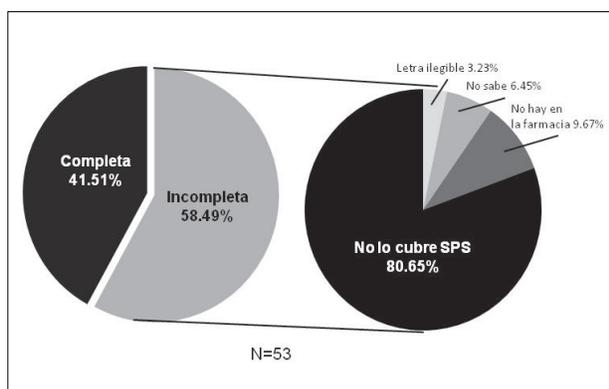


Fuente: Encuesta “Satisfacción de usuarios por tiempo de espera y surtido de recetas” aplicada en la farmacia asignada por el Hospital del Niño “Dr. Rodolfo Nieto Padrón”. 2010

Del total de los entrevistados 10 (18.87%) le recetaron un medicamento, 25(47.17%)lerecetarondosmedicamentos, 12 (22.64%) le recetaron tres medicamentos, 5 (9.43%) le recetaron cuatro medicamentos y 1(1.89%) le recetaron seis medicamentos; se obtuvo un promedio de 2 medicamentos, con un rango de 1 a 6 medicamentos.

En relación con la población afiliada el 100% de los entrevistados estaban afiliados al seguro popular de salud. Los entrevistados que acudieron a la farmacia a surtir su receta 22 (41.51%) surtieron su receta completamente y 31 (58.49%) fue incompleta, uno de los motivos referidos por el cual no les surtieron la receta completamente, 25 (80.65%) refirió que no lo cubría el seguro popular, 3(9.67%) refirieron que no lo tenía la farmacia, 1 (3.23%) refirió que no pudo surtirla por letra ilegible en la receta, 2 (6.45%) no sabían el motivo por el cual no le surtieron su receta completa.

Figura 8. Recetas surtidas y motivo de recetas incompletas



Fuente: Encuesta "Satisfacción de usuarios por tiempo de espera y surtido de recetas" aplicada en la farmacia asignada por el Hospital del Niño "Dr. Rodolfo Nieto Padrón". 2010

Los medicamentos más recetados y surtidos se encontraron Loratadina (22%) Paracetamol (11%), Amoxicilina (9%).

Tabla I. Medicamentos surtidos de las recetas médicas

Nombre del medicamento	Cantidad	Porcentaje
Loratadina	11	22%
Paracetamol	10	11%
Amoxicilina	5	9%
Ritalin (metilfenidato)	4	9%
Salbutamol	4	7%
Ranitidina	3	7%
Sulfato ferroso	3	7%
Vitamina A,C,D	3	4%
Carbamazepina	2	3%
Aciclovir	1	2%
Amikacina	1	2%
Betametasona	1	2%

Claritromicina	1	2%
Eclipsol	1	2%
Epamin	1	2%
Miconazol	1	2%
Naproxen	1	2%
Nasalud	1	2%
Neomicina Polimixina B, Gramicidina	1	2%
Oxido de zinc	1	2%
Prednisona	1	2%

Fuente: Encuesta "Satisfacción de usuarios por tiempo de espera y surtido de recetas" aplicada en la farmacia asignada por el Hospital del Niño "Dr. Rodolfo Nieto Padrón". 2010

Entre los menos surtidos se encontró Ambroxol (30%), Nimesulide (8%) Metilcortelone (5%).

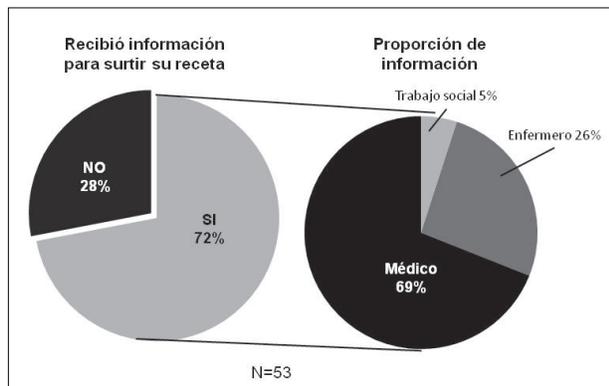
Tabla II. Medicamentos no surtidos de las recetas médicas

Nombre del medicamento	Cantidad	Porcentaje
Ambroxol	11	30%
Nimesulida	3	8%
Metilcortelone	2	5%
Aciclovir	1	3%
Alvesco	1	3%
Amoxicilina	1	3%
Ampicilina	1	3%
Avamys	1	3%
Baby sebadem (2)	1	3%
Baño coloidal	1	3%
Bedoyecta	1	3%
Calamina	1	3%
Cisapride + Ranitidina	1	3%
Cloranfenicol	1	3%
Digoxina	1	3%
Dipropionato de Beclometasona	1	3%
Fisiogel	1	3%
Kiddi pharmon	1	3%
Libertina	1	3%
Metilprednisolona	1	3%
Mometasona	1	3%
Nasalub	1	3%
Nizoral	1	3%
Omnaris	1	3%

Fuente: Encuesta "Satisfacción de usuarios por tiempo de espera y surtido de recetas" aplicada en la farmacia asignada por el Hospital del Niño "Dr. Rodolfo Nieto Padrón". 2010

En relación con el número de visita que acudían a la farmacia a surtir su receta, 42 (79.25%) acudieron una vez, 8(15.09%) iban dos veces a surtir la misma receta y 3(5.66%) iban por tercera vez a surtir la misma receta. Se le preguntó a los entrevistados si recibió información en el hospital para poder surtir su receta: el 38(71.70%) entrevistados contestaron que si recibieron información, 15 (28.30%)contestaron que no; a los entrevistados quienes si se les informó como surtir su receta, 26(68.42%) entrevistados refirieron que el médico le informó, 2 (5.26%) refirieron que la enfermera(o) y 10 (26.32%) refirieron le informaron en trabajo social.

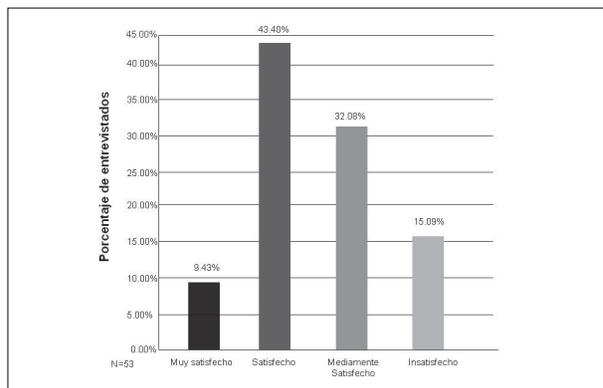
Figura 9. Proporción de información para surtir receta a los usuarios



Fuente: Encuesta "Satisfacción de usuarios por tiempo de espera y surtido de recetas" aplicada en la farmacia asignada por el Hospital del Niño "Dr. Rodolfo Nieto Padrón". 2010

En lo referente a la satisfacción por el surtido de receta de los entrevistados, 5 (9.43%) de los entrevistados refieren estar muy satisfechos, 23(43.40%) refiere estar satisfechos, 17(32.08%) opinan estar medianamente satisfechos y 8 (15.09%)refirieron estar insatisfechos.

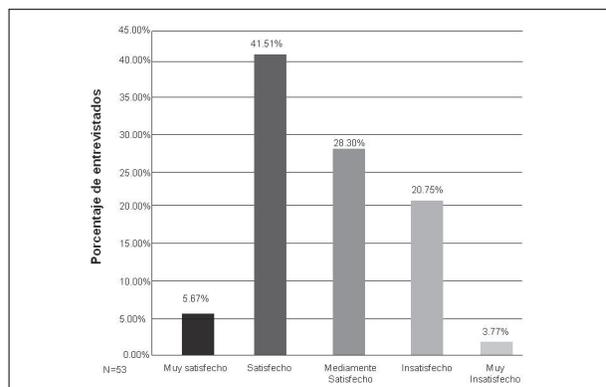
Figura 10. Satisfacción por surtido de recetas médicas



Fuente: Encuesta "Satisfacción de usuarios por tiempo de espera y surtido de recetas" aplicada en la farmacia asignada por el Hospital del Niño "Dr. Rodolfo Nieto Padrón". 2010

Al evaluar la satisfacción de los usuarios en el ahorro de compra de medicamentos por estar afiliados al seguro popular, 3(5.67%) entrevistados informaron estar muy satisfechos, 22 (41.51%) informaron estar satisfechos, 15 (28.30%) se encontraban medianamente satisfechos, 11 (20.75%) informaron insatisfechos y 2(3.77%) estaban muy insatisfechos con el ahorro.

Figura 11. Satisfacción en el ahorro de compra de medicamentos



Fuente: Encuesta "Satisfacción de usuarios por tiempo de espera y surtido de recetas" aplicada en la farmacia asignada por el Hospital del Niño "Dr. Rodolfo Nieto Padrón". 2010

Discusión

Gutiérrez et al., (2009) menciona que el tiempo promedio de espera para el surtido de recetas en el Hospital General Dos de Mayo en Lima Perú fue de 37.1 ±14,7 minutos encontrando una insatisfacción por los usuarios;9 en el Hospital del Niño "Dr. Ovidio Aliaga Uría" en Bolivia Villca Ala et al (2011) reporta 30 minutos como tiempo medio de dispensación de medicamentos;10 en comparación con nuestro estudio encontramos que el tiempo de espera para el surtido de recetas en promedio fue de 8 minutos encontrando 77.84 % de satisfacción con el tiempo de espera; esta discrepancia de tiempo probablemente se deba a que la farmacia del Hospital del Niño no se encuentra dentro de la institución, además los usuarios que surten sus recetas, son procedentes de otro Hospital o de otros servicios foráneos, lo que ocasiona tiempos alargados de espera, en contraste es un tiempo de espera aceptable a lo reportado a los autores encontrando una mayor satisfacción por los usuarios.

Encontramos que el 41.51% de los entrevistados afiliados al SPSS tuvo un completo surtido de su receta; esto en comparación con lo que reporta Garrido Latorre Francisco (2008) en base a la información de la ENSATA 2006, la proporción de pacientes que recibió el surtido completo de sus recetas al momento de egresar del hospital fue de 44.4% para los afiliados al SPSS.11 Gómez Dante (2009) menciona que en el 2006 en México las instituciones de seguridad social cursaban con un porcentaje superior de 90% de recetas completamente surtidas en unidades ambulatorias, en el 2009 se observó un 82 % de abasto de medicamentos en farmacias y almacenes hospitalarios para el sector público, Romo Cruz et al., (2011) en el informe de labores 2011-2012 del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) menciona un 96 % de recetas surtidas a nivel nacional12; anteriormente con el inicio del seguro popular se proporcionaba la mayoría de los servicios a la población afiliada para ocasionar mayor satisfacción y una mejor aceptación al SPSS en la población, en comparación con la población afiliada al IMSS es menor que la población sin ninguna clase de seguridad social. Observamos que el 32.08% quienes son la mayor población de los entrevistados el nivel académico corresponde a secundaria, al igual que Dávila y Magdieli (2007) en Perú en el Hospital Guillermo Almernara, que el 61.40% de los encuestados tenían educación secundaria y un 17% educación superior 13, este aspecto influye en la percepción de satisfacción recibida.

En Tabasco Aguilar Barojas et al., (2007) menciona un 40% de los afiliados al seguro popular en un centro de atención de primer nivel estaban satisfechos con el surtido de su receta. También identificó que una de las

causas por la cual no se surten las recetas completas, era debido a que no lo cubría (6%) y el 65% no lo tenía la farmacia.14 En nuestro estudio, encontramos que el 43.49% de los afiliados al seguro popular se encontraban satisfechos por el surtido de su receta. Jiménez Herrera (2005) menciona la letra ilegible en las recetas médicas, uso de claves incorrectas como uno de los errores en el proceso de dispensación de medicamentos en las farmacias.15 Con respecto a los resultados obtenidos del 58.49% de afiliados al seguro popular quienes no surtieron su receta completamente, el 80.65% fue debido a que no los cubría el SPSS, el 9.68% no lo obtuvo debido a que no lo tenía la farmacia; el 3.23 % por letra ilegible y el 6.45 % ignoraba el motivo. Esta inversión de cifras puede corresponder a los distintos niveles de atención, en tercer nivel los medicamentos son de costo más alto y mayor eficacia siendo estos últimos los de mayor impacto en la economía de los hogares. Otro defecto encontrado, se relaciona con la falta de información de los médicos para prescribir medicamentos que cubra el SPSS.

En Tabasco De Dios de la Cruz (2006) reportó el 20.78% de los usuarios egresados por enfermedades catastróficas afiliados al seguro popular estaban satisfechos con el ahorro que tuvieron en la compra de medicamentos.16 Nosotros encontramos que 41.51 % de los entrevistados estaban satisfechos con el ahorro que tuvieron en la compra de medicamentos por estar afiliado al seguro popular; estas diferencias de opiniones pueda deberse a la rigurosidad de empleo de medicamentos de costos más altos en distintos niveles de atención.

Conclusión

Las recetas surtidas completamente son en menor proporción pero más de la mitad de la población se encuentra satisfecha con el surtido de estas. Uno de los puntos a fortalecer es la capacitación de los médicos para prescribir medicamentos que cubra el seguro popular de salud; el tiempo promedio de espera para surtimiento de receta es aceptable por la mayoría de la población ocasionando satisfacción en ellos; menos de la mitad de la población se encuentra satisfecha con el ahorro de compras de medicamentos por estar afiliada al seguro popular de salud.

Referencias Bibliográficas

- 1.- Frenk J. Desempeño del Sistema Nacional de Salud. *Gac Méd Méx* 2001; 137 (5):421-424.
- 2.- Pérez Rico R, Sesma Vázquez S, Puentes Rosas E. Gastos Catastróficos por motivos de salud en México: estudio comparativo por grado de marginación. *Salud Pública Méx* 2005; 47 supl 1: S47-S53.
- 3.-Gómez-Dantés O, Sesma S, Becerril VM, Knaul FM, Arreola H, Frenk J. Sistema de salud de México. *Salud Publica Mex* 2011;53 supl 2:S220-S232.
- 4.-Céspedes Quirós Y, Cortés Ángel R, Madrigal Meneses M. Validación de un instrumento para medir la percepción de la calidad de los servicios farmacéuticos del Sistema Público de Salud de Costa Rica. *Rev Costarr Salud Pública* 2011; 20: 75-82
- 5.-Ramírez Ramírez M, Zavala González M A, Vivas Pérez RA. Prescripción y abasto de medicamentos en el primer nivel de atención. *SALUD EN TABASCO*. 2007; 13 (2): 654-662.
- 6.-Sesma Vázquez S, Pérez Rico R, Gómez Dantés O. Magnitud y Origen de los Gastos Catastróficos por Motivos de Salud por Entidad Federativa: México 2002-2003. [Internet] 2004 [citado 1 de mayo del 2010] Disponible en: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/documentos/DOCSAL7466.pdf>
- 7- Aguilar Barojas S. Formulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud .*SALUD EN TABASCO*. 2005; 11 (1-2): 333-338
- 8.- REGLAMENTO de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud. [Internet] 2003 [citado 01 Mayo 2010] Disponible en: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/compi/rlgsmis.html>
- 9.- Gutiérrez E, Ramos W, Uribe M, Ortega-Loayza A G, Torres C, Montesinos D, León O, Galarza C. Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios en la farmacia central de un Hospital General de Lima. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*. 2009; 26(1): 61-65.
- 10.- Villca Alá N, Vásquez Rivera S, Alvarado Cáceres R, Paz Oporto E. Evaluación de la atención médica en la unidad de emergencias del hospital del niño "Dr. Ovidio Aliaga Uría". *Rev Soc Bol Ped* 2011;50(1):7-9
- 11.- Garrido-Latorre F, Hernández-Llamas H, Gómez-Dantés O. Surtimiento de recetas a los afiliados al Seguro Popular de Salud de México. *Salud Publica Méx* 2008;50 supl 4:429-436.
- 12.-Romo Cruz J L, Bustos Villegas L, Zetune Calderón S, Lugo Sánchez S E, Valdivia Tovar I G, Hernández Galindo D, Julie Cassista J. Informe de Labores 2011-2012 y Programa de Actividades IMSS. [Internet] 2011 [citado 28 septiembre 2013]. <http://www.imss.gob.mx/instituto/informes/Documents/2012/2012-ILPA.pdf>
- 13.- Davila R, Tito M. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa de pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. *REV DE CIENCIAS DE LA SALUD* 2007; 2 (2):40-46.
- 14.- Aguilar Barojas S, Hernández Camas A, Flores Castillo K M. Satisfacción por el tiempo de espera y surtimiento de medicamentos de afiliados y no al seguro popular en un centro de atención primaria a la salud en Tabasco. *SALUD EN TABASCO*. 2007;13(2):647-653.
- 15.-Jiménez Herrera L G. Errores en el proceso de dispensación de Medicamentos descripción de un caso con intervención. *Fármacos* 2005; 18: 1-2
- 16.-De Dios de la Cruz J. Satisfacción de usuarios afiliados al seguro popular de salud egresados por enfermedades catastróficas en Tabasco.[Tesis en licenciatura]. Tabasco, México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco; 2006.