



Revista de Salud Pública
ISSN: 0124-0064
revistasp_fmbog@unal.edu.co
Universidad Nacional de Colombia
Colombia

Armando, Pedro D.; Vega, Elena M.; Martínez-Pérez, Sebastián R.; Martí-Pallarés, Mercè; Solá, Nancy H.; Faus-Dáder, María J.
Validación de un cuestionario de satisfacción de pacientes con el servicio de indicación en farmacias comunitarias
Revista de Salud Pública, vol. 11, núm. 5, octubre, 2009, pp. 784-793
Universidad Nacional de Colombia
Bogotá, Colombia

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42217809011>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

Validación de un cuestionario de satisfacción de pacientes con el servicio de indicación en farmacias comunitarias

Validating a patient-satisfaction questionnaire about professional advice received for minor illness in community pharmacies

Pedro D. Armando¹, Elena M. Vega¹, Sebastián R. Martínez-Pérez,
Mercè Martí-Pallarés², Nancy H. Solá² y María J. Faus-Dáder³

1 Departamento de Farmacología/Departamento de Farmacia. Facultad de Ciencias Químicas, Universidad Nacional de Córdoba (Argentina). parman@fcq.unc.edu.ar

2 Fundación Pharmaceutical Care España

3 Grupo de Investigación en Atención Farmacéutica. Facultad de Farmacia. Universidad de Granada (España).

Recibido 4 Marzo 2009/Enviado para Modificación 5 Septiembre 2009/Aceptado 17 Septiembre 2009

RESUMEN

Objetivo Analizar las evidencias de validez y fiabilidad de un cuestionario de satisfacción de pacientes con el servicio de indicación en las farmacias comunitarias argentinas.

Material y Métodos Estudio descriptivo de corte transversal. Participaron todos los pacientes o sus cuidadores que concurrieron a las farmacias durante el período de estudio (marzo y abril de 2006) y que supieran leer y escribir.

Resultados Se obtuvieron 289 cuestionarios. El análisis factorial reveló un único componente explicando el 52,2 % de la varianza total. Se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0,89. Los pacientes expresaron comentarios adicionales en 87 cuestionarios (30,1 %) que se relacionaron con la calidad de la atención recibida y con otros aspectos de la asistencia.

Discusión El cuestionario mostró evidencias de validez de contenido, validez como estructura interna y fiabilidad para valorar la satisfacción de pacientes con el servicio de indicación en las farmacias comunitarias argentinas.

Palabras Clave: Cuestionario, satisfacción del paciente, consejo, farmacias comunitarias (*fuente: DeCS, BIREME*).

ABSTRACT

Objective Analysing the evidence regarding the validity and reliability of a patient-satisfaction questionnaire about professional advice received for minor illness in Argentinean community pharmacies.

Methods This was a descriptive, cross-sectional study. All patients or their caregivers who visited the pharmacies during the study period (March and April, 2006) and knew how to read and write were included.

Results 289 questionnaires were completed. Factorial analysis revealed one single component explaining 52.2 % of total variance. A 0.89 Cronbach's alpha coefficient

was obtained. Patients made additional comments on 87 questionnaires (30.1 %) concerning the quality of care received and other aspects.

Discussion By presenting evidence of content validity, validity as internal structure and reliability the questionnaire could assess patient-satisfaction with the advice received for minor illness in Argentinean community pharmacies.

Key Words: Questionnaire, patient satisfaction, advice for minor illness, community pharmacy (source: MeSH, NLM).

La indicación farmacéutica es el servicio prestado por el farmacéutico ante la demanda de un paciente o usuario que llega a la farmacia comunitaria sin saber qué medicamento adquirir, solicitándole al profesional lo más adecuado para un problema de salud concreto. Siempre debe referirse a aquellos trastornos menores, para los cuales la legislación permite la dispensación de medicamentos que no requieren receta médica (Especialidades Farmacéuticas Publicitarias), de considerarse necesario (1,2) Ante la sospecha que no se trate de un trastorno menor, el farmacéutico debe derivar el paciente al profesional sanitario correspondiente (2). La indicación farmacéutica es un servicio que se presta con una elevada frecuencia en las farmacias comunitarias, ya que en la mayoría de los casos éstas son el primer punto de contacto del paciente con el sistema sanitario (1,2).

Un servicio óptimo de indicación debe estar disponible para la totalidad de los pacientes que concurren a la farmacia, respondiendo a sus expectativas; debiendo desarrollarse además con agilidad, eficiencia y confidencialidad y estar integrado en la rutina diaria del ejercicio profesional del farmacéutico (1,2). Por ello, la evaluación de la indicación farmacéutica debería incluir no sólo cuán bien fue efectuado ese servicio, sino también cuán bien se ajustó a las necesidades de los pacientes (3-8). Por este motivo, la satisfacción de los pacientes se ha conceptualizado como una evaluación personal de los servicios sanitarios y de sus proveedores (9-13).

Los cuestionarios son los instrumentos más utilizados para valorar la satisfacción de los pacientes y constituyen, además, un componente importante de los programas de evaluación y mejora de la calidad asistencial (14-26). En idioma español no se habían publicado cuestionarios específicos para valorar la satisfacción de los pacientes con el servicio de indicación que demostrarían evidencias de validez y fiabilidad, a excepción del desarrollado por Armando et al. que fuera utilizado en las farmacias comunitarias españolas (27-29). Dicho cuestionario anónimo auto-administrable y semi-estructurado está conformado por: una introducción explicando la finalidad del estudio, 10 preguntas cerradas

en una escala de intervalos (tipo Likert), un apartado abierto para expresar comentarios y finalmente los datos demográficos de los pacientes (29).

Debido a la inexistencia en Argentina y en los países de la región de cuestionarios publicados para valorar la satisfacción de los pacientes con el servicio de indicación farmacéutica, el objetivo de éste trabajo es analizar las evidencias de validez y fiabilidad del cuestionario anteriormente citado en las farmacias comunitarias argentinas.

MATERIAL Y MÉTODOS

Adaptación del cuestionario original y pilotaje

El cuestionario de indicación mencionado fue adaptado para validarla en Argentina. Para ello se convocó a un panel de 4 expertos locales que estuvo compuesto por farmacéuticos comunitarios y docentes universitarios. Se efectuaron 2 rondas de consulta por correo electrónico presentando el cuestionario y solicitando a los expertos sus opiniones respecto a la relevancia del contenido de los ítems (validez de contenido) y a la adaptación del texto al lenguaje habitualmente utilizado en ese país. Posteriormente se realizó un pilotaje en 2 farmacias comunitarias por el término de 1 mes, con el fin de valorar los ítems y la utilidad de los cuestionarios por parte de los pacientes. La información sobre ambos aspectos fue obtenida a partir de la consulta directa a los farmacéuticos participantes del pilotaje.

Validación

Diseño: Descriptivo de corte transversal.

Ámbito de estudio: Farmacias comunitarias de Argentina que voluntariamente aceptaron participar en el estudio.

Población: se incluyeron a todos los pacientes o a sus cuidadores que concurrieron a las farmacias durante el período de estudio (marzo y abril de 2006) y que, como requisito, supieran leer y escribir. El procedimiento de muestreo fue no probabilístico (consecutivo) y se pretendió conseguir un mínimo de 100 cuestionarios completos.

Procedimiento de aplicación: los cuestionarios fueron entregados a los pacientes o a sus cuidadores por los farmacéuticos o auxiliares al momento de finalizar la prestación del servicio de indicación. Se enviaron instrucciones por escrito a cada una de las farmacias participantes respecto a la modalidad de entrega y recogida de los mismos.

Procesamiento y análisis de datos: se utilizó el programa estadístico SPSS 12.0 para Windows. Se realizó un análisis estadístico descriptivo de las variables demográficas. En los ítems relacionados con la satisfacción, se mostró el nivel de satisfacción de los pacientes presentando las medias y desviaciones estándar de cada uno de ellos, junto a los porcentajes de respuestas por cada puntuación de la escala. A fines de valorar las evidencias de validez como estructura interna, se realizó un análisis factorial exploratorio de componentes principales (test de esfericidad de Bartlett, Índice de Kaiser-Meyer-Olkin y matriz de correlación).

Por otro lado la fiabilidad se estimó a través del coeficiente alfa de Cronbach. También se calculó la correlación media de ítem-total y se realizó una correlación de Pearson entre los ítems y la puntuación total de la escala de satisfacción.

Los comentarios y sugerencias adicionales de los pacientes se tabularon con relación a las frecuencias absolutas y se agruparon por categorías como: positivos, negativos y neutros. Estos comentarios agrupados fueron sometidos luego a una correlación bivariada, relacionándolos con la puntuación total de la escala de satisfacción, con el objetivo de analizar las evidencias de validez relacionadas con otras variables.

Para analizar las relaciones de interdependencia entre el nivel de satisfacción y las variables externas (edad y género del paciente, si vive solo y nivel de estudios alcanzados), se efectuó un análisis estadístico bivariado.

Una vez finalizado el procesamiento de los datos, se envió un informe de los resultados obtenidos a cada una de las farmacias participantes del estudio.

RESULTADOS

Adaptación del cuestionario original y pilotaje: Durante las 2 rondas de consulta al panel de expertos, no se sugirieron ni se eliminaron ítems y se efectuaron las modificaciones del lenguaje utilizado sugeridas por consenso entre los panelistas. Éstas incluyeron cambios en la introducción, la redacción de los ítems de satisfacción, la escala Likert y los datos de tipo demográfico.

Validación: Se inscribieron 48 farmacias, de las cuales participaron 26 (54,2 %), pertenecientes a 6 provincias de Argentina. Se obtuvieron 289 cuestionarios, con un porcentaje de respuesta del 70,2 %. El rango de cuestionarios obtenidos por cada farmacia se situó entre 4 y 21. En la muestra de pacientes predominó el grupo etario comprendido entre los 50-59 años y un 66,8 % fueron mujeres. Con

relación al nivel de estudios alcanzados, el grupo predominante fue secundario (34,9 %) seguido por primarios (22,8 %). Gran parte de los pacientes no viven solos (85,1 %). (Tabla 1)

Tabla 1. Datos demográficos de los pacientes

Ítem	n	%
Grupo Etario		
Menos de 20 años	5	1,7
20-29 años	34	11,8
30-39 años	54	18,7
40-49 años	55	19
50-59 años	62	21,4
60-69 años	37	12,8
70-79 años	28	9,7
Mas de 80 años	8	2,8
Sin datos	6	2,1
Género		
Femenino	193	66,8
Masculino	92	31,8
Sin datos	4	1,4
Nivel de estudios alcanzados		
Sin estudios	2	0,7
Primarios	66	22,8
Secundarios	101	34,9
Tercarios	63	21,8
Universitarios	54	18,7
Sin datos	3	1,0
¿Vive solo?		
Sí	43	14,9
No	246	85,1

El promedio de las puntuaciones para los 10 ítems del cuestionario se presenta en la Tabla 2.

Respecto al análisis factorial, el coeficiente de Kaiser-Meyer-Olkin fue de 0,86 y la extracción de componentes principales (usando el criterio de un eigenvalue mayor que 1,0) reveló un único factor explicando el 52,2 % de la varianza (Tabla 3).

Con relación a la fiabilidad, se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0,89 y la correlación de Pearson entre cada uno de los ítems y la puntuación total de la escala mostró que todos los ítems están correlacionados entre sí ($p < 0,01$).

Los pacientes expresaron comentarios adicionales en 87 cuestionarios (30,1 %) que se relacionaron con la calidad de la atención recibida (33,0 %) y con

otros aspectos de la asistencia, tales como: confianza, amabilidad y calidez manifestados por el personal de las farmacias. Se observó una correlación significativa entre el nivel de satisfacción y la formulación de comentarios adicionales categorizados ($p<0,05$).

Tabla 2. Puntuaciones de los ítems de la escala de satisfacción

Item	No Respuestas	Puntuación Promedio $\pm DS^a$
Cuando acudí a esta farmacia y pedí que me recomiendan un medicamento para un problema de salud que tuve:		
El tiempo dedicado por el farmacéutico a mis consultas fue el adecuado	284	4,7±0,6
El farmacéutico me explicó claramente el tratamiento que me recomendó	283	4,5±0,7
El farmacéutico me informó sobre los efectos secundarios más frecuentes de ese tratamiento	274	4,3±0,8
El farmacéutico me informó qué hacer si el problema no se resolvía a pesar de sus recomendaciones	272	4,4±0,8
El farmacéutico me transmitió confianza al darme sus recomendaciones	283	4,7±0,5
A raíz de las recomendaciones recibidas:		
En consultas anteriores se mejoraron los síntomas que tenía por otros problemas de salud	271	4,4±0,7
Conozco mejor los medicamentos que uso	274	4,5±0,6
Continuaría visitando esta farmacia para efectuar este tipo de consultas	276	4,7±0,5
Recomendaría a mis familiares o amigos que acudan a mi farmacéutico para que les brinde este servicio cuando lo precisen	279	4,7±0,5
Estoy satisfecho con el servicio recibido	283	4,8±0,4

^aDS: Desviación estándar.

Con respecto a la correlación entre la puntuación total de la escala de satisfacción y las variables externas, no se obtuvieron diferencias estadísticamente significativas.

DISCUSIÓN

Durante el proceso de adaptación del cuestionario original, tanto la consulta al panel de expertos como los resultados del pilotaje, aportaron evidencias de validez de contenido, señalando una correspondencia adecuada entre los ítems del cuestionario con lo que se pretende valorar (satisfacción de pacientes con el servicio de indicación farmacéutica).

Debido a que no existen otros cuestionarios publicados que valoren la satisfacción con la indicación farmacéutica, no es posible comparar el contenido de los ítems. No obstante es interesante considerar el trabajo de Otani *et al.* en el

cual se analizan los aspectos relacionados a la consulta médica que tenían un impacto más positivo en la satisfacción global del paciente. Los autores concluyen que los aspectos más importantes e influyentes se centran en 2 ítems que son: la explicación sobre lo que el médico realizó al paciente y el tiempo dedicado a la consulta (31). Estos 2 tópicos también podrían extrapolarse a la indicación farmacéutica, observándose que han sido contemplados entre los ítems, reforzando aun más la validez de contenido del cuestionario bajo estudio.

Tabla 3. Análisis Factorial: Matriz de componentes

	Ítem	Componente 1
1	El tiempo dedicado por el farmacéutico a mis consultas fue el adecuado	0,669
2	El farmacéutico me explicó claramente el tratamiento que me recomendó	0,684
3	El farmacéutico me informó sobre los efectos secundarios más frecuentes de ese tratamiento	0,724
4	El farmacéutico me informó qué hacer si el problema no se resolvía a pesar de sus recomendaciones	0,716
5	El farmacéutico me transmitió confianza al darme sus recomendaciones	0,761
6	En consultas anteriores se mejoraron los síntomas que tenía por otros problemas de salud	0,728
7	Conozco mejor los medicamentos que uso	0,717
8	Continuaría visitando esta farmacia para efectuar este tipo de consultas	0,756
9	Recomendaría a mis familiares o amigos que acudan a mi farmacéutico para que les brinde este servicio cuando lo precisen	0,718
10	Estoy satisfecho con el servicio recibido	0,749

Al efectuar la validación del cuestionario en las farmacias participantes, se obtuvieron elevadas calificaciones en la escala de satisfacción, aspecto que es recurrente en este tipo de estudios, ya que los pacientes tienden a consentir habitualmente la atención que reciben a menos que pasen por una experiencia poco aceptable o mala (32-34). Las elevadas calificaciones pueden deberse también a que aparecen dos sesgos importantes a considerar: deseabilidad social y cortesía.

Con relación con las evidencias de validez como estructura interna, el análisis factorial determinó un único factor; es decir que, en este estudio, la satisfacción con este servicio es un constructo unidimensional que podría denominarse: "satisfacción con la indicación farmacéutica". La existencia de un único factor también fue reportada en el cuestionario original desarrollado para las farmacias comunitarias españolas (29). Otros autores han demostrado la existencia de constructos unidimensionales cuando valoraron la satisfacción con el farmacéutico o con los servicios farmacéuticos (14).

Con respecto a la fiabilidad, el valor obtenido de alfa de Cronbach es satisfactorio, indicando una elevada consistencia interna, aspecto que también se demuestra en la versión original del cuestionario; siendo además comparable con otros instrumentos desarrollados en lengua inglesa que valoran la satisfacción de pacientes con los servicios farmacéuticos en general y que tienen un número igual o mayor de ítems (29).

Con relación a las opiniones adicionales de los pacientes, la mayor parte de las mismas resaltaron la calidad de la atención recibida. Un menor porcentaje de los comentarios se refirieron al trato ofrecido por el personal de las farmacias, principalmente a amabilidad y confianza, siendo éste último aspecto nuevamente destacado, ya que se consultaba en uno de los ítems del cuestionario (35).

Las evidencias de validez relacionada con otras variables del instrumento se demuestran por medio de la correlación observada entre la clasificación de comentarios adicionales de los pacientes y el nivel de satisfacción general referido a la indicación farmacéutica; ya que los pacientes más satisfechos fueron los que realizaron comentarios positivos.

Para realizar la validación del cuestionario se optó por realizar un muestreo consecutivo en vez de efectuar uno probabilístico, ya que el objetivo fundamental era efectuar la valoración de las propiedades psicométricas del instrumento.

Con el diseño de estudio empleado no fue posible valorar la fiabilidad test-retest, es decir, si el cuestionario mantiene un resultado similar cuando se aplica en diferentes momentos; tampoco pudo determinarse la sensibilidad de los cuestionarios ante cambios o mejoras introducidos en los servicios valorados (sensibilidad al cambio).

A fin de obtener información adecuada del nivel de satisfacción de los pacientes, sería conveniente combinar los resultados obtenidos de los cuestionarios con técnicas de investigación cualitativas como los grupos focales o las entrevistas estructuradas con los pacientes, ya que éstas metodologías permiten valorar las experiencias negativas que no son frecuentemente cubiertas por los cuestionarios (5,8,29).

El cuestionario empleado en farmacias comunitarias argentinas para valorar la satisfacción con el servicio de indicación farmacéutica demostró evidencias de validez de contenido, validez como estructura interna y validez relacionada con otras variables; aspectos que permitirían su utilización periódica en dichos

establecimientos. Además de obtuvieron valores de consistencia interna satisfactorios y comparables a la versión original del instrumento. Las futuras investigaciones deben orientarse a determinar la fiabilidad test-retest y la sensibilidad al cambio de dicho cuestionario ♦

Agradecimientos. A los farmacéuticos que participaron en este estudio: Aceto HL, Acuña ME, Aguirre C, Aguirre MF, Arellano de Sanramé N, Asinari MA, Balbuena MV, Benítez ME, Borello F, Borgogno SR, Calcagni A, Carrizo Villarroel L, Cid J, Coronel OF, Cristales C, Dionisio MS, Ferreira MV, Fontana AM, González D, Gual SR, Lasa AL, Mattana ME, Naguila NI, Paliza AJ, Pavan LG, Pérez Pérez JL, Ribetti DA, Ribone KN, Rottaris CR, Tenllado MI, Torres EN, Zoni de Bertschi LH, Zucchi C. A los Colegios de Farmacéuticos, Cámaras de Farmacias y Droguerías que colaboraron en la difusión de este trabajo. A la Magíster Sonia Uema por su colaboración en la revisión de este manuscrito.

REFERENCIAS

1. Wiedenmayer K, Summers RS, Mackie CA, Gous AG, Everard M, Tromp D. Developing pharmacy practice. A focus on patient care. WHO/PSM/PAR/2006.5. Geneva: World Health Organization; 2006.
2. Documento de Consenso. Foro de Atención Farmacéutica. 1º Edición. Madrid: Ediciones CONGRAL; 2008.
3. Caminal J. La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. Rev Calidad Asistencial 2001;16:276-279.
4. Urden L. Patient satisfaction measurement: current issues and implications. Outcomes Management 2002;6(3):125-131.
5. Sitzia J, Wood N: Patient Satisfaction: A Review of Issues and Concepts. Soc Sci Med 1997;45(12):1829-43.
6. Campbell S, Roland M, Buetow S. Defining quality of care. Soc Sci Med 2000;51:1611-25.
7. Varela Mallou J, Rial Boubeta A, García Cueto E. Presentación de una Escala de Satisfacción con los Servicios Sanitarios de Atención Primaria. Psicothema 2003;15(4):656-61.
8. Redondo Martín S, Bolaños Gallardo E, Almaraz Gómez A, Maderuelo Fernández JA. Percepciones y expectativas sobre la atención primaria de salud: una nueva forma de identificar mejoras en el sistema de atención. Aten Primaria 2005;36(7):358-66.
9. Jackson J, Chamberlin J, Kroenke K. Predictors of patient satisfaction. Soc Sci Med 2001;52:609-20.
10. Hudak P, Wright J. The characteristics of patient satisfaction measures. Spine 2000;25:3167-77.
11. Saultz JW, Albedaiwi W. Interpersonal Continuity of Care and Patient Satisfaction: A Critical Review. Annals of Family Medicine 2004;2(5):445-51.
12. McCaffrey D. Satisfaction: The forgotten outcome? Drug Topics 2000;17:43-52.
13. Fan V, Burman M, McDonell M, Fihn S. Continuity of Care and Other Determinants of Patient Satisfaction with Primary Care. J Gen Intern Med 2005;20:226-33.
14. Hernández L, Chang CH, Cella D, Corona M, Shiromoto G, McGuire DB. Development and validation of the satisfaction with pharmacy scale. Pharmacotherapy 2000;20(7):837-843.
15. Larson L, Rovers J, Mackeigan L. Patient satisfaction with pharmaceutical care: update of a validated instrument. J Am Pharm Assoc 2002;42(1):44-50.

16. Schommer J, Wenzel R, Kucukarslan S. Evaluation of pharmacists services for hospital inpatients. *Am J Health-Syst Pharm.* 2002; 59(1): 1632-1637.
17. MacKeigan LD, Larson LN. Development and validation of an instrument to measure patient satisfaction with pharmacy services. *Med Care.* 1989;27(5):522-36.
18. Briesacher B, Corey R. Patient satisfaction with pharmaceutical services at independent and chain pharmacies. *Am J Health Syst Pharm* 1997;54:531-36.
19. Johnson JA, Coons SJ, Hays RD, Pickard AS. Health status and satisfaction with pharmacy services. *Am J Managed Care* 1999;5:163-170.
20. Kamei M, Teshima K, Fukushima N, Nakamura T. Investigation of patients' demand for community pharmacies: relationship between pharmacy services and patient satisfaction. *Yakugaku Zasshi.* 2001;121:215-20.
21. Gourley GK, Gourley DR, La Monica Rigolosi E, Reed P, Solomon DK, Washington E. Development and validation of The Pharmaceutical Care Satisfaction Questionnaire. *Am J Managed Care* 2001;7:461-66.
22. Gourley GA, Portner TS, Gourley DR, Rigolosi EL, Holt JM, Solomon DK, et al. Humanistic outcomes in the hypertension and COPD arms of a multicenter outcomes study. *J Am Pharm Assoc* 1998;38(5):586-97.
23. Volume C, Farris K, Kassam R, Cox C, Cave A. Pharmaceutical care research and educational project: patient outcomes. *J Am Pharm Assoc* 2001;41(3):411-20.
24. Alvarez de Toledo F, Arcos Gonzalez P, Eyaralar Riera T, Abal Ferrer F F, Dago Martinez A, Cabiedes Miragaya L, et al. Atención farmacéutica en personas que han sufrido episodios coronarios agudos (Estudio TOMCOR). *Rev Esp Salud Pública* 2001;75(4):375-88.
25. Schommer J, Kucukarslan S. Measuring patient satisfaction with pharmaceutical services. *Am J Health Syst Pharm.* 1997; 54(1):2721-32.
26. Kukukarsian S, Schommer J. Patients' expectations and their satisfaction with pharmacy services. *J Am Pharm Assoc* 2002; 42(3): 489-96.
27. Traverso ML, MacKeigan LD. Instruments for measuring patient satisfaction with pharmacy services in the spanish language. *Pharm World Sci* 2005;27(4):281-4.
28. Armando P, Uema S, Sola N. Valoración de la satisfacción de los pacientes con el seguimiento farmacoterapéutico. *Seguim Farmacoter* 2005; 3(4):205-12.
29. Armando PD. Desarrollo y validación de cuestionarios de satisfacción de pacientes con los servicios de atención farmacéutica en farmacias comunitarias. 1º Edición. Granada: Editorial Universidad de Granada; 2007.
30. Yellen E, Davis G, Ricard R. The measurement of patient satisfaction. *Journ Nurs Care Qual* 2002;16(4):23-9.
31. Otani K, Kurz R, Harris L. Managing Primary Care Using Patient Satisfaction Measures. *Journal of Healthcare Management* 2005; 50(5):311-24.
32. Williams B, Coyle J, Healy D. The Meaning of Patient Satisfaction: An Explanation of High Reported Levels. *Soc. Sci. Med.* 1998; 47(9):1351-59.
33. Mira JJ. Satisfecido, sí gracias... Pero ahora qué... *Rev Calidad Asistencial* 2003;18(7):567-9.
34. Collins K, O'Cathain A. The continuum of patient satisfaction-from satis?ed to very satis?ed. *Soc Sci Med* 2003;57:2465-70.
35. Etter J, Perneger T. Validating a Satisfaction Questionnaire using Multiple Approaches: a Case Study. *Soc Sci Med* 1997;45(6):879-885.