



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN ENFERMERÍA**

Calidad de atención de enfermería en pacientes del servicio de hospitalización del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2019

PRESENTADO POR

García Núñez, Jaqueline Cruz
Izquierdo Príncipe, Amancio

ASESOR

Matta Solis, Hernan Hugo

Los Olivos, 2020

Agradecimiento

A nuestras familias, maestros y todas las personas que estuvieron apoyándonos por este largo tiempo, ya nos falta muy poco para llegar a la meta y no se podría haber cumplido sin el apoyo de aquellos.

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado con mucho cariño para nuestras familias y maestros.

Artículo académico

Calidad de atención de enfermería en pacientes del servicio de hospitalización del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2019

Jaqueline Cruz García Núñez^a, Amancio Izquierdo Príncipe^a

^a Universidad de Ciencias y Humanidades (UCH). Facultad de Ciencias de la Salud. Escuela Profesional de Enfermería

RESUMEN

Objetivo: Identificar la calidad de atención de enfermería en pacientes del servicio de hospitalización del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2019.

Materiales y métodos: La investigación fue desarrollada en base al enfoque cuantitativo y su diseño metodológico fue descriptivo-transversal. La técnica empleada en el trabajo de campo fue la encuesta y el instrumento de medición empleado fue el Cuestionario de Calidad de los Cuidados de Enfermería (CUCACE), que consta de 45 ítems y 2 dimensiones.

Resultados: En cuanto a la calidad de atención, encontramos que 86 (60,1%) pacientes presentan un nivel medianamente satisfecho, 36 (25,2%) pacientes presentan un nivel satisfecho, 12 (8,4%) pacientes presentan nivel insatisfecho, 7 (4,9%) pacientes presentan nivel muy satisfecho y 2 (1,4%) de ellos tienen nivel muy insatisfecho. En cuanto a las dimensiones, en experiencia con los cuidados predominó el nivel satisfecho con 65% (n=93) y en satisfacción con los cuidados el nivel medianamente satisfecho con 48,3% (n=69).

Conclusiones: En la calidad de atención de enfermería predominó el nivel medianamente satisfecho seguido del satisfecho, insatisfecho, muy satisfecho y muy insatisfecho. En relación a las dimensiones experiencia y satisfacción con los cuidados, predominaron los niveles satisfecho y medianamente satisfecho respectivamente.

Palabras clave: Calidad de la atención en salud; atención de enfermería; satisfacción del paciente (Fuente: DeCS).

ABSTRACT

Objective: To identify the quality of nursing care in patients of the hospitalization service at Carlos Lanfranco La Hoz Hospital, 2019.

Materials and methods: The research was developed on the basis of a quantitative approach, with a cross-sectional descriptive and methodological design. The technique used in the fieldwork was the survey and the measurement instrument was the Nursing Care Quality Questionnaire (CUCACE), which consists of 45 items and 2 dimensions.

Results: Regarding the quality of care, it was found that 86 (60.1%) patients have a moderate satisfaction level, 36 (25.2%) patients show a good satisfaction level, 12 (8.4%) patients have a poor satisfaction level, 7 (4.9%) patients have a high satisfaction level and 2 (1.4%) patients have a very poor satisfaction level. Regarding the dimensions, the good satisfaction level predominated in care experience with 65% (n = 93) and the moderate satisfaction level predominated in care satisfaction.

Conclusions: With regard to the quality of nursing care, the moderate satisfaction level predominated, followed by satisfied, dissatisfied, very satisfied and very dissatisfied. Regarding the dimensions of experience and care satisfaction, the good and moderate level of satisfaction prevailed respectively.

Keywords: Health care quality; nursing care; patient satisfaction (Source: MeSH).

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que anualmente 421 millones de individuos son hospitalizados y alrededor de 42,7 millones sufren de eventos adversos de acuerdo a las evaluaciones y daños a los pacientes durante la atención hospitalaria, siendo causa de mortalidad a nivel global (1). Actualmente los profesionales de enfermería conforman más del 50% del personal sanitario, aunque en países de las Américas su escasez es notoria aún (2).

Este año fue declarado el año de la enfermería y a propósito de ello la OMS realizó un importante informe global sobre la situación del profesional enfermero; en dicho informe se destaca que existe un déficit de 6 millones de profesionales enfermeros en el mundo, lo cual pone en riesgo el alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el año 2030 (3).

Los profesionales de enfermería tienen un papel central a la hora de ofrecer apoyo emocional y psicológico a los pacientes y sus familias en todos los entornos, como brindar apoyo al paciente a través del diagnóstico y garantizar una atención óptima. Además de la prestación de atención técnica, los enfermeros deben tener los conocimientos, las actitudes y las habilidades profesionales calificadas; proporcionando los apoyos informativos, emocionales y prácticos (4).

Un estudio realizado en Estados Unidos indicó que muy aparte que se evidencia un incremento del 10% de enfermeros, disminuye en un 4% la probabilidad de

mueres en los pacientes (5); a diferencia de un estudio realizado en Europa donde se demostró que el incremento en un 10% del número de profesionales de enfermería se relaciona con un 12% menos de muertes en el periodo post operatorio; otro punto donde encontraron asociación fue que el reemplazar un profesional por un técnico en enfermería generaría un incremento de probabilidad de muertes en un 21% (6). Asimismo, otro estudio indicó que la presión económica influye en la falta de personal de salud, el tiempo prolongado de estadía del paciente genera una escasez de camas de hospitalización y la cantidad de atenciones que sobrepasan los límites para una atención de calidad (7).

El equipo de enfermería, se involucra totalmente en los procesos de atención, ello permite que exista una cercanía con el paciente y tengan un rol fundamental en el cuidado y calidad de asistencia brindada (8).

El Ministerio de Salud (MINSU) considera que la particularidad de la atención es una preocupación primordial en el sector de salud, el no poder mantener la calidad de atención esperada ocasionará un desequilibrio en la atención y la población será el más perjudicado (9).

La satisfacción del paciente es un criterio concreto para valorar la atención recibida y por tanto, la calidad de atención acogida por parte del enfermero (10).

La enfermería se encarga de englobar el cuidado autónomo y colaborativo de distintos grupos de personas, familias, comunas, enfermos, sanos, etc.

Desempeñan un papel importante en la atención médica (11).

Lenis y Manrique (12), durante el 2015, en Colombia, desarrollaron un estudio sobre “Calidad del cuidado de enfermería que perciben los pacientes”, ante ello indicaron que mas del 70% de participantes señalaron que los niveles de satisfacción y experiencias fueron positivas. Sus hallazgos concuerdan con sus estudios antecedentes.

Olivetto y colaboradores (13), durante el 2019, en México, desarrollaron un estudio sobre “Calidad de cuidado que perciben los pacientes en relación al servicio de enfermería”, utilizando el CUCACE. Encontraron que el 92,2% de los participantes mostraron su satisfacción con los cuidados recibidos, destacan en ello el trato recibido por el profesional enfermero.

Borré y Vega (14), durante el 2014, en Colombia, desarrollaron un estudio sobre “Calidad percibida sobre la atención que brinda la enfermera a los pacientes”, ante ello indicaron que un 4% percibe que la calidad es peor de lo que esperaba y el 48,7% estuvo muy satisfecho.

El profesional enfermero viene a constituirse en el recurso humano más numeroso que participa en los establecimientos de salud a nivel global, su amplio campo de acción y versatilidad en sus funciones los hace indispensables para mantener la dinámica de atención orientada al usuario de los servicios de salud. Con su ciencia del cuidado velan por la salud de las personas sanas y enfermas, desempeñándose en todos niveles de

atención. Una forma de saber cómo está la gestión del cuidado, es saber que opinan los pacientes sobre la atención recibida. De ahí la importancia de desarrollar estudios que generen conocimiento actualizado que se constituya en evidencia científica actualizada para saber cómo va el desempeño del servicio.

Haciendo una búsqueda bibliográfica en plataformas digitales se pudo conocer que existen escasos esfuerzos investigativos que analicen el problema de la calidad de atención brindada; específicamente en la institución hospitalaria donde se realizó el estudio no se encontró antecedente alguno, lo cual justifica el desarrollo de esta investigación que permite generar conocimiento actualizado sobre el tema. Los resultados serán facilitados a las autoridades del servicio de hospitalización para que los consideren en sus futuras decisiones orientadas a mejorar el servicio. Los beneficiados serán lo pacientes hospitalizados. El estudio se realizó tomando en cuenta los planteamientos del método científico; asimismo, se utilizó bibliografía científica actualizada y relevante que permitió establecer las propuestas señaladas en esta investigación.

El objetivo del presente estudio fue identificar la calidad de atención de enfermería en pacientes del servicio de hospitalización del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2019.

II. MATERIAL Y MÉTODO

ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio por sus características, forma de recolectar datos y medición de las variables involucradas es de enfoque cuantitativo. El diseño metodológico utilizado es el descriptivo-transversal (15).

POBLACIÓN

En el presente estudio se trabajó con la población total, la cual está conformada por 143 pacientes del servicio de hospitalización del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, los cuales están distribuidos en 4 servicios diferentes del establecimiento hospitalario, cada participante fue identificado e invitado a ser participante de la investigación según los criterios de selección del estudio. Cada uno de ellos fue informado sobre los objetivos y alcances del estudio, para luego solicitarles su pleno consentimiento informado correspondiente.

Criterios de inclusión:

- Pacientes adultos con más de 2 días en el servicio hospitalización.
- Pacientes lúcidos, orientados en tiempo espacio y persona.
- Pacientes que accedieron de forma voluntaria a participar en la investigación.
- Pacientes que dieron su consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Fueron excluidos los pacientes que no cumplieron con todos los criterios de inclusión señalados en la sección anterior.

TÉCNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

La técnica empleada en el presente estudio fue la encuesta, la cual por su fácil uso y comprensión es la más utilizada en estudios de investigación cuantitativos-descriptivos. Esta permitió obtener una importante cantidad de datos en un tiempo breve (16).

El Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería - CUCACE, se deriva de la escala Newcastle Satisfaction with Nursing Scales (NSNS), siendo un instrumento específico para valorar la calidad de atención brindada por el profesional enfermero. Este cuestionario presenta dos dimensiones-factores las cuales son experiencia (26 items) y satisfacción (19 items) con los cuidados de enfermería (17).

CONFIABILIDAD VALIDEZ

Este instrumento fue utilizado en Lima-Perú por Zapata (18) durante el año 2019. En este estudio se hizo la validez estadística utilizando la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin ($KMO=0,74$) y la prueba de esfericidad de Bartlett obteniendo un p de 0,000 ($p < 0,05$), ambos valores son indicativos de la validez del instrumento. También esta autora realizó la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,9 ($\alpha > 0,6$) lo cual deduce que es un instrumento de medición fiable.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Datos sociodemográficos de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2019 (N=143)

Edad	Mín.-Máx.	Media D.E.
	19 - 97	39,97±17,03
Sexo	N	%
Femenino	99	69,2
Masculino	44	30,8
Grado de instrucción	N	%
Sin instrucción	4	2,8
Primaria incompleta	12	8,4
Primaria completa	22	15,4
Secundaria incompleta	33	23,1
Secundaria completa	46	32,2
Superior incompleto	7	4,9
Superior completo	19	13,3
Días de hospitalización	N	%
Tres días	51	35,5
Cuatro días	54	37,8
Cinco a mas días	38	26,6

En la tabla 1 se muestra que en cuanto al sexo, predominó el femenino con 99 pacientes que representan el 69,2%, seguido del masculino con 44 pacientes quienes representan el 30,8%. De acuerdo al grado de instrucción, predominaron los que tienen secundaria completa con 46 pacientes quienes representan el 32,2%, seguido de secundaria incompleta con 33 pacientes quienes representan el 23,1%, primaria completa con 22 pacientes quienes representan el 15,4%, superior completa con 19 pacientes quienes representan el 13,3%, primaria incompleta con 12 pacientes quienes representan el 8,4%, superior incompleta con 7 pacientes quienes representan el 4,9% y finalmente sin instrucción con 4 pacientes quienes representan el 2,8%. En cuanto a los días de hospitalización, predominó los que estuvieron cuatro días representando el

37,8%, seguido de tres días con 35,5% y finalmente cinco a mas días con 26,6%.

Tabla 2. Resultados de la variable calidad de atención de enfermería (N=143)

Valores finales	N	%
Muy insatisfecho	2	1,4
Insatisfecho	12	8,4
Medianamente satisfecho	86	60,1
Satisfecho	36	25,2
Muy satisfecho	7	4,9
Total	143	100,0

En la tabla 2, podemos observar la calidad de atención de enfermería, donde predominó el nivel medianamente satisfecho con 60,1% (n=86), seguido de satisfecho en un 25,2% (n=36), insatisfecho con 8,4% (n=12), muy satisfecho en un 4,9% (n=7) y muy insatisfecho con 1,4% (n=2).

Tabla 3. Resultados de la dimensión experiencia con los cuidados de enfermería (N=143)

Valores finales	N	%
Muy insatisfecho	0	0,0
Insatisfecho	5	3,5
Medianamente satisfecho	32	22,4
Satisfecho	93	65,0
Muy satisfecho	13	9,1
Total	143	100,0

En la tabla 3, podemos observar la calidad de atención según dimensión experiencia con los cuidados de enfermería, donde predominó el nivel satisfecho con 65% (n=93), seguido de medianamente satisfecho en un 22,4% (n=32), muy satisfecho con 9,1% (n=13), insatisfecho en un 3,5% (n=5) y muy insatisfecho con 0%.

Tabla 4. Resultados de la dimensión satisfacción con los cuidados de enfermería.

Valores finales	N	%
Muy insatisfecho	8	5,6
Insatisfecho	48	33,6
Medianamente satisfecho	69	48,3
Satisfecho	11	7,7
Muy satisfecho	7	4,9
Total	143	100,0

En la tabla 4, podemos observar la calidad de atención según dimensión satisfacción con los cuidados de enfermería, donde predominó el nivel medianamente satisfecho con 48,3% (n=69), seguido de insatisfecho en un 33,6% (n=48), satisfecho con 7,7% (n=11), muy insatisfecho en un 5,6% (n=8) y muy satisfecho con 4,9% (n=7).

IV. DISCUSIÓN

En este trabajo de investigación se plantea el tema del acceso a los servicios de salud y principalmente el de la atención de enfermería de calidad. Como parte de la gestión en salud es importante saber como se está dando el servicio al usuario, una forma de conocer ello es a través de la opinión del paciente que es usuario de los mismos. La calidad de atención desde el punto de vista experiencia y satisfacción en el cuidado de enfermería aportará el conocer cómo se está brindando la atención de enfermería en dichos espacios.

Según la calidad de atención, predominó el nivel medianamente satisfecho (60,1%), seguido de satisfecho (25,2%), insatisfecho (8,4%), muy satisfecho (4,9%) y muy insatisfecho (1,4%); estos resultados nos deben llevar a reflexionar acerca de que se

debe trabajar mas para lograr mejores niveles de satisfacción. Una de las razones puede ser el hacinamiento de los pacientes en las salas de hospitalización y la dotación de poca cantidad de personal profesional de enfermería para cubrir todas las demandas que implica brindar un cuidado de calidad. Coincidimos con lo planteado por Olivetto (19), quien encontró niveles altos de satisfacción (95,2%), lo cual obedece según sus resultados al trato que recibe de parte del profesional enfermero.

En la calidad de atención según su dimensión experiencia con los cuidados de enfermería, predominó el nivel satisfecho (65%), seguido de medianamente satisfecho (22,4%), muy satisfecho (9,1%) e insatisfecho (3,5%); esto puede deberse al tipo de experiencia que vivencia el paciente durante su estancia en el servicio. Estos resultados fueron similares a los de Lenis y Manrique (12) quienes observaron que en esta dimensión, los participantes opinaron de forma positiva con una media de 93,22 y en la dimensión de satisfacción, con una media de 78,12; ello depende en gran medida del desenvolvimiento empático del profesional enfermero.

En la calidad de atención según su dimensión satisfacción con los cuidados de enfermería, predominó el nivel medianamente satisfecho (48,3%), seguido de insatisfecho (33,6%), satisfecho (7,7%), muy insatisfecho (5,6%) y muy satisfecho (4,9%); podemos decir, que encontramos algo más del 40% de pacientes con niveles de insatisfacción, pudiendo deberse este resultado a que la carga de actividades asignadas al profesional enfermero no le

permiten desarrollar plenamente todas las atenciones que implica dar un cuidado integral al paciente. Se debe analizar con más cuidado los resultados de esta dimensión; promoviendo en un tiempo mediato, establecer medidas que permitan dar un mayor confort y satisfacción al paciente usuario.

En cuanto a las conclusiones, respecto a la calidad de atención de enfermería predominó el nivel medianamente satisfecho, seguido de satisfecho, insatisfecho, muy satisfecho y muy insatisfecho. Según las dimensiones, predominó el nivel satisfecho en la dimensión experiencia y el medianamente satisfecho en la dimensión satisfacción.

Asegurar buenos resultados para los pacientes en los hospitales es cada vez más una tarea desafiante a medida que las preocupaciones económicas nacionales, el gasto de austeridad y las reformas del sistema de salud convergen para crear decisiones difíciles en la asignación de recursos. A pesar de las limitaciones logísticas y de recursos humanos, el profesional enfermero, da todo su esfuerzo y compromiso para brindar un cuidado de calidad.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de Salud. 10 Datos Sobre Seguridad Del Paciente [Internet]. Ginebra: OMS; 2018; [actualizado en agosto de 2019; citado el 28 de noviembre de 2020]. Disponible en: who.int/features/factfiles/patient_safety/patient_safety_facts/es/
2. Organización Panamericana de la Salud. El personal de enfermería es esencial para avanzar hacia la salud universal [Internet]. Washington DC: OPS; 2019 [actualizado en agosto de 2019; citado el 28 de noviembre de 2020]. Disponible en: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15138:nursing-staff-are-vital-for-making-progress-towards-universal-health&Itemid=1926&lang=es
3. World Health Organization (WHO). The State of the world's nursing 2020: Investing in education, jobs and leadership [Internet]. Ginebra: WHO; 2020 [actualizado en 2020; citado en octubre de 2020]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331673/9789240003293-eng.pdf>
4. Akhtari-Zavare M, Abdullah M, Abdullah M, Syed S, Binti S, Kamali M. Patient satisfaction: evaluating nursing care for patients hospitalized with cancer in Tehran teaching hospitals, Iran. Global Journal of Health Science [Internet] 2010 [citado 17 de noviembre de 2020]; 2(1):117-126. Disponible en: <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/gjhs/article/view/3892>
5. Aiken L, Cimiotti J, Sloane D, Smith H, Flynn L, Neff D. The Effects of Nurse Staffing and Nurse Education on Patient Deaths in Hospitals With Different Nurse Work Environments. Med Care [Internet]. 2011 [citado 17 de noviembre de 2020];49(12):1047-1053. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/article>

- s/PMC3624763/pdf/nihms412728.pdf
6. Aiken L, Douglas S, Griffiths P, Rafferty A, Bruyneel L, McHugh M, et al. Nursing skill mix in European hospitals: Cross-sectional study of the association with mortality, patient ratings, and quality of care. *BMJ Quality and Safety* [Internet]. 2016 [citado 15 de noviembre de 2020]; 26(1):559-568. Disponible en: <https://qualitysafety.bmj.com/content/qualitysafety/26/7/559.full.pdf>
 7. Ponce T. Hacinamiento en los servicios de emergencia. *Anales de la Facultad de Medicina* [Internet]. 2017 [citado 29 de junio de 2020]; 78(2):218-223. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000200019#:~:text=El Colegio Americano de M\u00e9dicos,emergencia%2C hospital o ambos'.
 8. Wakefield B. Facing up to the reality of missed care. *BMJ Quality and Safety* [Internet]. 2014 [citado 17 de noviembre de 2020]; 23(2):92-94. Disponible en: <https://qualitysafety.bmj.com/content/qualitysafety/23/2/92.full.pdf>
 9. Ministerio de Salud. Sistema de la Gestion de la Salud [Internet]. Lima: MINSA; 2007 [citado 17 de noviembre de 2020]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf
 10. Shinde M, Kapurkar K. Patient 's Satisfaction with Nursing Care Provided in Selected Areas of Tertiary Care Hospital. *International Journal of Science and Research (IJSR)* [Internet]. 2014 [citado 18 de noviembre de 2020]; 3(2):150-161. Disponible en: <https://www.ijsr.net/archive/v3i2/MDIwMTM5MzA=.pdf>
 11. World Health Organization. Nursing and Midwifery [Internet]. Ginebra: WHO; 2014. Disponible en: https://www.who.int/health-topics/nursing#tab=tab_3
 12. Lenis V, Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. *Aquichan* [Internet]. 2015 [citado 10 de noviembre de 2020]; 15(3):413-425. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v15n3/v15n3a09.pdf>
 13. Olivetto A, Becerra M, Silva L, Lozoya M, Gozalez S. Calidad percibida de los cuidados de enfermería por pacientes en relación con servicio de hospitalización. *Lux Medica* [Internet]. 2018 [citado 17 de noviembre de 2020]; 40(1):73-80. Disponible en: <https://doi.org/10.33064/40lm20191707>
 14. Borré Y, Vega Y. Calidad Percibida De La Atención De Enfermería Por Pacientes Hospitalizados. *Ciencia y enfermería* [Internet]. 2014 [citado 15 de noviembre de 2020]; 20(3):81-94. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf
 15. Sousa V, Driessnack M, Costa I. Revision de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: Diseños de investigación cuantitativa. *Rev Latino-am Enfermagem* [Internet]. 2007 [citado 01 de julio de 2020]; 15(3):1-6. Disponible en: <https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0>

104-
11692007000300022&script=sci_abstra
ct&tlng=es

16. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill. 2018. p. 714.
17. Thomas L, McColl E, Priest J, Bond S, Boys R. Newcastle satisfaction with nursing scales: An instrument for quality assessments of nursing care. *Quality and Safety in Health Care* [Internet]. 1996 [citado 17 de noviembre de 2020]; 5(2):67-72. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1055368/pdf/qualhc00020-0003.pdf>
18. Zapata P. Percepcion de la Calidad de Atencion de Enfermeria en Pacientes Hospitalizados del Servicio de un Hospital de Cuarto Nivel [tesis doctoral]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2019 [citado 17 de noviembre de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3046/TESIS Zapata Pamela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Olivetto A, Becerra M, Silva L, Lozoyo M, Gozalez S. Calidad percibida de los cuidados de enfermería por pacientes en relación con servicio de hospitalización. *Lux Medica* [Internet] 2018 [citado 17 de noviembre de 2020]; 40(1):73-80. Disponible en: <https://revistas.uaa.mx/index.php/luxmedica/article/view/1707/1595>