XII CONGRESO SOCCAS 2018

Sociedad Chilena de Calidad Asistencial
S O C C A S

ANÁLISIS DE LAS PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DE LA ENCUESTA DE EXPERIENCIA HOSPITALARIA: EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y SISTEMAS DE CUIDADO DE SALUD POR CONSUMIDORES (HCAHPS)

Autores: Mg. Carolina Cabrera Toledo
PhD. Alicia Infante Peñafiel
PhD. Luis Villarroel del Pino
Mg. Rodrigo Poblete Umanzor

Octubre, 2018

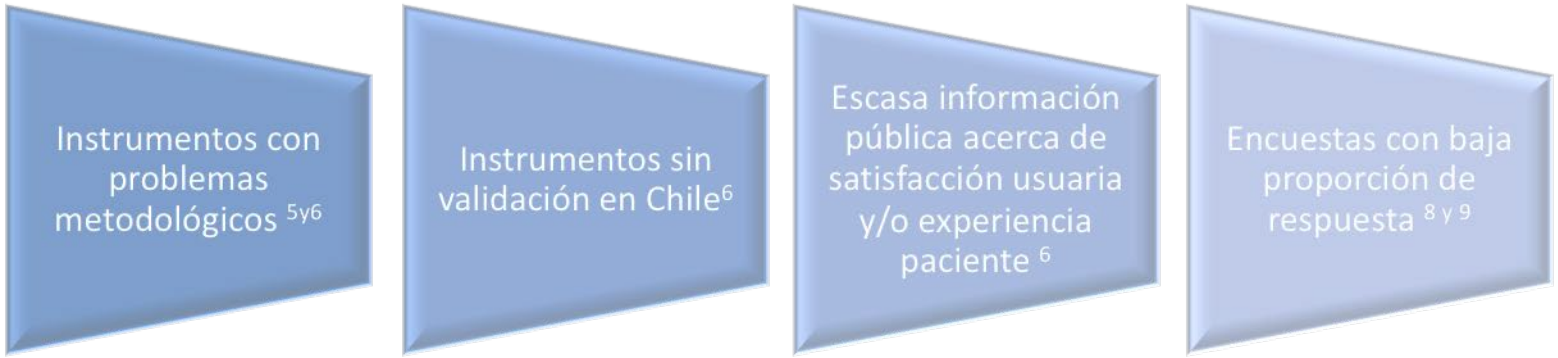
INTRODUCCIÓN

- Los usuarios, consumidores de los sistemas de salud, no sólo valoran el resultado de su atención que es "sanarse" [1 y 2] sino que consideran que se **cumplan sus expectativas** respecto de las prestaciones recibidas. [3 y 4]

- La evaluación de la satisfacción en los usuarios, familiares y proveedores se convierte en una tarea **permanente y dinámica** [3] relevante para formular políticas públicas de salud, ya que se acepta que a mayor grado de satisfacción de los usuarios hay mayor efectividad de la atención médica, mayor adherencia los tratamientos [1 y 5] y continuidad en el uso del servicio sanitario.

1. Feldman L, Vivas E, Lugli Z, Alviarez V, Pérez M, Bustamante S. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Revista de Calidad Asistencial [Internet]. 2007 [cited 6 January 2017];22(3):133-140. Available from: http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462
2. Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores Informe Global [Internet]. 2017 [cited 26 December 2016]. Available from: http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf
3. Massip Pérez C, Ortiz Reyes R, Llantá Abreu M, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública [Internet]. 2008 [cited 10 February 2017];34(4):1-10. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es.
4. Donavedian A. Los siete pilares de la calidad. Revista Calidad Asistencial [Internet]. 2001 [cited 7 March 2017];16:S96-S100. Available from: http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo11/files/calidad_2011/Los-siete-pilares-de-la-Calidad-A-Donabedian.pdf
5. Riveros S J, Berné M C. Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. Revista médica de Chile [Internet]. 2007 [cited 4 January 2017];135(7):862-870. Available from: http://www.scielo.cl/pdf/rmc/v135n7/art06.pdf

INTRODUCCIÓN



- Surge entonces la necesidad de estudiar las propiedades psicometricas de un instrumento que pueda reflejar el nivel de satisfacción usuaria que se adapte a las particularidades de cada población.

5. Feldman L, Vivas E, Lugli Z, Alviarez V, Pérez M, Bustamante S. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Revista de Calidad Asistencial [Internet]. 2007 [cited 6 January 2017];22(3):133-140. Available from: http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462
6. Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestador
8. Mira J, Aranaz J, Rodriguez-marin J, Buil J, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. Medicina preventiva [Internet]. 1998 [cited 27 December 2016];4:12-18. Available from: http://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servqhos.pdf
9. Encuesta sobre experiencias del paciente en el hospital [Internet]. Es.medicare.gov. 2017 [cited 26 December 2016]. Available from: https://es.medicare.gov/hospitalcompare/About/Survey-Patients-Experience.html

Sociedad Chilena de Calidad Asistencial
S O C C A S

OBJETIVO

DETERMINAR LA VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO HOSPITAL CONSUMER ASSESSMENT OF HEALTHCARE PROVIDERS AND SYSTEMS HCAHPS.

HCAHPS

HCAHPS

- 2006: Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) y Agencia para Investigación y Calidad de la Salud (AHRQ).
- Ampliamente utilizada en EEUU.
- Validada al español.
- Encuesta telefónica post alta.
- Compuesta por 32 preguntas.
- Confiabilidad de consistencia interna media de 0,69 y una mediana de la confiabilidad a nivel hospitalario de 0,74 en el estudio piloto y una tasa de respuesta promedio del 47% [10 y 11]

10. HCAHPS Three-State Pilot Study Analysis Results [Internet]. [cited 4 January 2017]. Available from: https://www.cms.gov/Medicare/Quality-Initiatives-Patient-Assessment-Instruments/HospitalQualityInits/downloads/Hospital3State_Pilot_Analysis_Final200512.pdf
11. HCAHPS Three-State Pilot Study Analysis Results [Internet]. [cited 4 January 2017]. Available from: https://www.cms.gov/Medicare/Quality-Initiatives-Patient-Assessment-Instruments/HospitalQualityInits/downloads/Hospital3State_Pilot_Analysis_Final200512.pdf

MARCO METODOLÓGICO

Sociedad Chilena de Calidad Asistencial
SOCCAS

Enfoque, alcance, diseño del estudio	▪ Cuantitativo ▪ Descriptivo ▪ Diseño no experimental transversal
Recolección de datos	▪ Retrospectivo ▪ Fuente de datos secundaria (enero – julio 2016)
Universo /Muestra	▪ Muestra probabilística de pacientes adultos (>18$_{a}$) ▪ Hospitalizados a lo menos 24 horas. ▪ Muestra: 1.296 pacientes
Criterios inclusión	▪ 18 años o más en el momento del ingreso. ▪ Al menos una estancia nocturna en el hospital. ▪ Diagnóstico no-psiquiátrico / principal al alta. ▪ Vivo en el momento del alta
Criterios exclusión	▪ Paciente dados de alta con hospitalización domiciliaria. ▪ Dados de alta a hogares y centros de enfermería. ▪ Pacientes presos. ▪ Pacientes con domicilio en el extranjero.
Procedimiento de recolección de datos	▪ La aplicación del instrumento fue vía telefónica desde un call center. ▪ El instrumento se aplicó entre las 48 horas y las 6 semanas post alta hospitalaria.

MARCO METODOLÓGICO

Sociedad Chilena de Calidad Asistencial
S O C C A S

Procesamiento y análisis de los datos

- Coeficiente Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad/consistencia interna de la escala.
- Prueba de esfericidad de Bartlett y el valor de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) para determinar la existencia de correlación entre las variables que justificará la realización de un análisis factorial (AF).
- Validez de constructo se utilizará AF por método de componentes principales con rotación Varimax.
- Validez de contenido del cuestionario será sometido a juicio de expertos con método de agregados individuales. Prueba de Cochran.
- Programa estadístico SPSS ©.

RESULTADOS

Sociedad Chilena de Calidad Asistencial
SOCCAS

Fiabilidad/consistencia interna

- Encuesta final de 29 preguntas.
- Diferentes tipos de respuestas (Escala Likert, Dicotómicas, Numéricas).
- Procesamiento de datos con 22 preguntas finales.
- De las preguntas incluidas, la Nº 7,14,16,17,19,20 y 29 tienen escala Likert con 5 opciones, donde la 5ta opción es NA.
- Usuarios que contestaron “No” a una o más de estas preguntas, significa que no se les aplicó el cuestionario completo, lo que redujo el número de usuarios incluidos y que corresponden a los casos válidos finales analizados en este estudio.
- Casos finales: 228.
- Coeficiente alfa de Cronbach de **0,901** para las 22 preguntas.

RESULTADOS

- Prueba de esfericidad de Bartlett: **valor p<0,001**
- Índice de Kaiser Meyer Olkin (KMO): **0,857**

Validez/Validez de constructo

- Análisis factorial (AF): identifica seis dimensiones que explican el 69,3 % de la varianza de los datos.

Tabla Nº 1. Análisis factorial

Componentes	Autovalores iniciales		
	Total	% de la varianza	% acumulado
1	8,345	37,931	37,931
2	2,145	9,748	47,679
3	1,399	6,358	54,037
4	1,261	5,732	59,769
5	1,089	4,950	64,718
6	1,007	4,575	**69,294**

- Matriz de componentes rotados con normalización Varimax converge en 6 interacciones permitiendo distinguir la pertenencia de cada pregunta en un componente.

RESULTADOS

Validez de contenido/método de agregados individuales

- Juicio de expertos / Prueba de Cochran para los tres criterios evaluados por los expertos.
- **Claridad en la redacción**: Las preguntas están formuladas con un lenguaje apropiado.
- **Contenido**: Las preguntas son coherentes con los objetivos del estudio.
- **Inducción a la respuesta**: Las preguntas no sugieren o inducen a la respuesta.

Q de Cochran: $p<0{,}001$. Se rechaza hipótesis nula.

Q de Cochran: $p = 0{,}15$. Se acepta la hipótesis nula.

Q de Cochran: $p = 0{,}368$. Se acepta la hipótesis nula.

CONCLUSIONES

- El instrumento HCAHPS es un **instrumento válido y confiable** para ser utilizado en centros de atención cerrada, **permitiendo medir la experiencia hospitalaria** de los usuarios que a lo menos tienen una estadía de 24 horas de hospitalización y esto se avala con una consistencia interna de excelente nivel >0,9 para 22 ítems, lo cual es mejor que la consistencia interna de la versión original norteamericana que fue de 0,69 para 32 ítems.
- Posee una proporción de respuesta del **92,57%** que es lo más alto registrado en la bibliografía actual de las encuestas de satisfacción usuaria (Satisfacción y Calidad percibida en la atención de salud hospitalaria utilizada por la SIS con un 25,5%,[6] y SERVQHOS con un 33% promedio de respuesta[9])
- Su metodología significa un aporte al ámbito de la calidad en salud, y que podría ser replicado en otros centros del país y así permitir comparar las experiencias de los usuarios.
- HCAHPS utilizado periódicamente ofrece la oportunidad de monitorizar el nivel de la calidad percibida por los usuarios y detectar potenciales áreas de mejora.
- De acuerdo con lo anterior, se desprende la importancia de los procesos de análisis de validez y confiabilidad de los instrumentos como elemento central para evaluar calidad en los servicios clínicos de salud.

6. Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores Informe Global [Internet]. 2017 [cited 26 December 2016]. Available from: http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf

9. Mira J, Aranaz J, Rodriguez-marin J, Buil J, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. Medicina preventiva [Internet]. 1998 [cited 27 December 2016];4:12-18. Available from: http://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servqhos.pdf

Sociedad Chilena de Calidad Asistencial
S O C C A S

GRACIAS

DIMENSIONES

- La matriz de componente rotados permitió identificar y clasificar las 22 preguntas de la encuesta en un componente/dimensión de los seis identificados, lo que generó un nuevo instrumento.

  - El **componente Nº 1** agrupa preguntas relacionadas con la percepción del usuario en relación al trato recibido por parte del equipo médico.
  - El **componente Nº 2** es el más homogéneo y sólo incluye 3 preguntas relacionadas específicamente con el trato recibido por parte del equipo de auxiliares.
  - El **componente Nº 3** es el más numeroso. Está compuesto por 9 preguntas, las cuales incluyen la percepción sobre el trato recibido por profesionales enfermeros y además algunas condiciones del Hospital como higiene de habitaciones y baños, condiciones ambientales relacionadas con ruido y ayuda y asistencia para ir al baño y manejo del dolor.
  - El **componente Nº 4** está compuesto de dos preguntas que tienen relación con la información entregada acerca de los medicamentos administrados durante la estadía hospitalaria.
  - El **componente Nº 5** está compuesto por dos preguntas que tienen relación con el autocuidado del paciente.
  - Por último, el **componente Nº 6** incluye sólo una pregunta, que es la Nº 24, que dice: *"En su experiencia personal: Durante su hospitalización, ¿las personas que lo atendieron le saludaron con cortesía?".* Si se elimina esta pregunta, el alfa de Cronbach aumenta de 0,901 a 0,911, además, su ausencia no disminuye la validez de constructo y según los expertos, es poco clara en su redacción.

DIMENSIONES

Nº pregunta	COMPONENTE 1. Pregunta	Correlación con dimensión
8	Respecto de nuestros médicos: ¿Con qué frecuencia le trataban con cortesía y respeto?:	,853
9	Respecto de nuestros médicos: ¿Con qué frecuencia le escuchaban con atención	,880
10	Respecto de nuestros médicos: ¿Con qué frecuencia le explicaban las cosas en una forma que usted pudiera entender?	,882
26	¿Le recomendaría este hospital a sus amigos y familiares?	,587
27	¿El personal tuvo en cuenta sus preferencias o las de su familia o cuidador al decidir qué atención necesitaría cuando saliera del hospital?	,634

Nº pregunta	COMPONENTE 2. Pregunta	Correlación con dimensión
4	Respecto de nuestras auxiliares: ¿Con qué frecuencia le trataban con cortesía y respeto?	,879
5	Respecto de nuestras auxiliares: ¿Con qué frecuencia le escuchaban con atención?	,863
6	Respecto de nuestras auxiliares: ¿Con qué frecuencia le explicaban las cosas en una forma que usted pudiera entender?	,890

Nº pregunta	COMPONENTE 3. Pregunta	Correlación con dimensión
1	Respecto de nuestras enfermeras: ¿Con qué frecuencia le trataban con cortesía y respeto?:	,483
2	Respecto de nuestras enfermeras: ¿Con qué frecuencia le escuchaban con atención?	,701
3	Respecto de nuestras enfermeras: ¿Con qué frecuencia le explicaban las cosas en una forma que usted pudiera entender?	,473
7	Equipo de enfermería: Después de usar el timbre para llamar al equipo de enfermería, ¿con qué frecuencia le atendían tan pronto como usted quería?	,530
11	Respecto de las condiciones de la clínica ¿Con qué frecuencia la habitación y el baño se encontraban limpios?	,605
12	¿Con qué frecuencia durante la noche el área alrededor de lugar de hospitalización estaba silenciosa?	,632
14	¿Con qué frecuencia, le ayudaron a llegar al baño o a usar un orinal (“chata” o “pato”) tan pronto como quería?	,644
16	¿Con qué frecuencia el dolor quedaba bien controlado?	,360
17	¿Con qué frecuencia el personal del hospital hacía todo lo que podía para aliviar su dolor?	,392

DIMENSIONES

Nº pregunta	COMPONENTE 4. Pregunta	Correlación con dimensión
19	¿Con qué frecuencia el personal del hospital le dijo para qué era el medicamento?	,831
20	¿Con qué frecuencia el personal del hospital le describió los efectos secundarios posibles en una forma que pudiera entender?	,878

Nº pregunta	COMPONENTE 5. Pregunta	Correlación con dimensión
19	¿Con qué frecuencia el personal del hospital le dijo para qué era el medicamento?	,831
20	¿Con qué frecuencia el personal del hospital le describió los efectos secundarios posibles en una forma que pudiera entender?	,878

Nº pregunta	COMPONENTE 6. Pregunta	Correlación con dimensión
24	En su experiencia personal: Durante su hospitalización, ¿las personas que lo atendieron le saludaron con cortesía?	,792

12. BIBLIOGRAFÍA

1. Net À, Suñol R. La calidad de la atención [Internet]. [cited 7 March 2017]. Available from: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf

2. Massip Pérez C, Ortiz Reyes R, Llantá Abreu M, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública [Internet]. 2008 [cited 10 February 2017];34(4):1-10. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es.

3. Jiménez y Villegas M, Ortega M, Cruz G, Cruz M, Mendoza E, Antúnez M et al. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica [Internet]. 2003 [cited 21 February 2017];11(2):58-65. Available from: http://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2003/en032c.pdf

4. Donavedian A. Los siete pilares de la calidad. Revista Calidad Asistencial [Internet]. 2001 [cited 7 March 2017];16:S96-S100. Available from: http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo11/files/calidad_2011/Los-siete-pilares-de-la-Calidad-A-Donabedian.pdf

5. Feldman L, Vivas E, Lugli Z, Alviarez V, Pérez M, Bustamante S. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Revista de Calidad Asistencial [Internet]. 2007 [cited 6 January 2017];22(3):133-140. Available from: http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462

12. BIBLIOGRAFÍA

6. Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores Informe Global [Internet]. 2017 [cited 26 December 2016]. Available from: http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf

7. Riveros S J, Berné M C. Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. Revista médica de Chile [Internet]. 2007 [cited 4 January 2017];135(7):862-870. Available from: http://www.scielo.cl/pdf/rmc/v135n7/art06.pdf

8. Mira J, Aranaz J, Buil J, Vitaller J, Rodriguez J. SERVQHOS: Encuesta de opinión sobre la calidad de la atención hospitalaria [Internet]. [cited 18 March 2017]. Available from: http://calite-revista.umh.es/indep/web/servqhos_voriginal.pdf

9. Mira J, Aranaz J, Rodriguez-marin J, Buil J, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. Medicina preventiva [Internet]. 1998 [cited 27 December 2016];4:12-18. Available from: http://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servqhos.pdf

10. Encuesta sobre experiencias del paciente en el hospital [Internet]. Es.medicare.gov. 2017 [cited 26 December 2016]. Available from: https://es.medicare.gov/hospitalcompare/About/Survey-Patients-Experience.html

11. HCAHPS Three-State Pilot Study Analysis Results [Internet]. [cited 4 January 2017]. Available from: https://www.cms.gov/Medicare/Quality-Initiatives-Patient-Assessment-Instruments/HospitalQualityInits/downloads/Hospital3State_Pilot_Analysis_Final200512.pdf

12. BIBLIOGRAFÍA

12. Rodriguez MP. Grande M. Calidad asistencial: concepto, dimensiones y desarrollo operativo [Internet]. Madrid: Escuela Nacional de Sanidad; 2014 [consultado 07 marzo 2017]. Tema14.1. Disponible en: http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1_Calidad_asistencial.pdf

13. Beattie M, Lauder W, Atherton I, Murphy D. Instruments to measure patient experience of health care quality in hospitals: a systematic review protocol. Systematic Reviews [Internet]. 2014 [cited 17 February 2017];3(1):1-8. Available from: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3892022/pdf/2046-4053-3-4.pdf

14. Díaz R. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. Revista de Calidad Asistencial [Internet]. 2002 [cited 20 March 2017];17(1):22-29. Available from: http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-satisfaccion-del-paciente-principal-motor-S1134282X02774708

15. Mira J, Rodríguez J, Peset R, Ibarra J, Pérez V, Palazón I et al. Causas de satisfacción y de insatisfacción de los pacientes en hospitales y atención primaria. Revista Calidad Asistencial [Internet]. 2002 [cited 18 March 2017];17(5):273-283. Available from: http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-causas-satisfaccion-insatisfaccion-los-pacientes-S1134282X02775179

16. Pezoa M. Propuesta metodológica que permite evaluar la percepción de la calidad percibida desde los usuarios de salud [Internet]. Superintendencia de Salud. 2017 [cited 6 January 2017]. Available from: http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-7318_recurso_1.pdf

12. BIBLIOGRAFÍA

17. Monteagudo O. Aplicación hospitalaria del SERVQHOS: factores asociados a la satisfacción e insatisfacción. Medwave [Internet]. 2003 [cited 18 March 2017];3(10):263-271. Available from: http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-aplicacion-hospitalaria-del-servqhos-factores-S1134282X03776192?redirectNew=true

18. Monteagudo O. Aplicación hospitalaria del SERVQHOS: factores asociados a la satisfacción e insatisfacción. Medwave [Internet]. 2003 [cited 21 March 2017];3(10):263-271. Available from: http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-linkresolver-aplicacion-hospitalaria-del-servqhos-factores-S1134282X03776192

19. Barrasa J, Alvar C. Revisión sistemática de los estudios de satisfacción realizados en España en el período 1986-2001. Revista Calidad Asistencial [Internet]. 2003 [cited 20 March 2017];18(7):580-590. Available from: http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-revision-sistematica-los-estudios-satisfaccion-S1134282X03776428

20. Beattie M, Murphy D, Atherton I, Lauder W. Instruments to measure patient experience of healthcare quality in hospitals: a systematic review. Systematic Reviews [Internet]. 2015 [cited 17 February 2017];4(1):1-21. Available from: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4511995/

21. Castillo E. Escala Multidimensional SERVQUAL [Internet]. 2005. [citado 2017 Jul 10]. Disponible en: http://www.gestiopolis.com/marketing/servqual-medicion-calidad-servicio.pdf.

12. BIBLIOGRAFÍA

22. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A múltiples-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing [Internet]. 1988 [cited 12 March 2017];64(1):12-40. Available from: https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality

23. HCAHPS Hospital Survey [Internet]. Hcahpsonline.org. 2017 [cited 26 December 2016]. Available from: http://www.hcahpsonline.org/home.aspx

24. Hurtado M, Angeles J, Blahut S, Hays R. Assessment of the Equivalence of the Spanish and English Versions of the CAHPS® Hospital Survey on the Quality of Inpatient Care. Health Services Research [Internet]. 2005 [cited 4 January 2017];40(6p2):2140-2161. Available from: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1361240/pdf/hesr_469.pdf

25. Superintendencia de Salud [Internet] Chile: Superintendencia de Salud. Gobierno de Chile. [actualizado 01 Agos 2017; citado 07 Nov 2017]. Disponible en: http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/w3-propertyvalue-6089.html

26. Corral, Y. Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. Revista Ciencias de la Educación. [Internet]. 2009 [citado 2017 Jul 17]; 19 (33): 228-247. Disponible en: http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf

27. Carvajal A., Centeno C., Watson R., Martínez M., Sanz Rubiales Á. ¿Cómo validar un instrumento de medida de la salud? Anales Sis San Navarra [Internet]. 2011 Abr [citado 2017 jul 18] ; 34(1): 63-72. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272011000100007&lng=es.

12. BIBLIOGRAFÍA

28. Alarcon M Ana M, Muñoz N Sergio. Medición en salud: Algunas consideraciones metodológicas. Rev. méd. Chile [Internet]. 2008 Ene [citado 2017 Jul 17] ; 136 (1): 125-130. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872008000100016&lng=es.http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872008000100016.

29. Escobar J, Cuervo A. Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. Avances en medición. [Internet]. 2008 [citado 2017 Jul 18]; 6: 27-36. Disponible en: http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf

30. Gómez M, Danglot C, Vega L. Sinopsis de pruebas estadísticas no paramétricas. Cuándo usarlas. [Internet]. 2003 [citado 2017 Jul 18]; 70 (2): 91-99. Disponible en: http://www.medigraphic.com/pdfs/pediat/sp-2003/sp032i.pdf

31. Encuesta CAHPS® sobre Atención Hospitalaria [Internet]. [cited 4 January 2017]. Available from: http://www.hcahpsonline.org/Files/2017_Survey%20Instruments_Spanish_Telephone.pdf

32. HCAHPS Telephone Script (Spanish) [Internet]. [cited 4 January 2017]. Available from: http://www.hcahpsonline.org/files/2017_Survey%20Instruments_Spanish_Mail.pdf

33. Rodríguez E. Comités de evaluación ética y científica para la investigación en seres humanos y las pautas CIOMS 2002. Acta Bioéthica [Internet]. 2004 [cited 22 March 2017];10(1):37-47. Available from: http://www.scielo.cl/pdf/abioeth/v10n1/art05.pdf

34. Emanuel E. ¿Qué hace que la investigación clínica sea ética? Siete requisitos éticos [Internet]. 2002 [cited 22 March 2017]. Available from: http://www.bioeticacs.org/iceb/seleccion_temas/investigacionEnsayosClinicos/Emanuel_Siete_Requisitos_Eticos.pdf