

## Satisfacción del operador económico sometido a control por el Sistema Sanitario Público Andaluz

### Satisfação do operador económico sujeito ao controlo pelo Sistema Público de Saúde de Andaluz

#### *Degree of Satisfaction of Economic Operators Subject to Health Inspections by the Andalusian Public Health System*

Amparo Torrecilla Rojas, Antonio Rodríguez De Cepeda, Joaquín Torres Peral, Jesús Senent De Frutos, Miguel Pedregal González

Servicio Andaluz de Salud, España.

**Cita:** Torrecilla Rojas A, Rodríguez De Cepeda A, Torres Peral J, Senent De Frutos J, Pedregal González M. Satisfacción del operador económico sometido a control sanitario por el Sistema Sanitario Público Andaluz. Rev. Salud ambient. 2021; 21 (2):117-122.

**Recibido:** 1 de julio de 2020. **Aceptado:** 30 de junio de 2021. **Publicado:** 15 de diciembre de 2021.

**Autor para correspondencia:** Amparo Torrecilla Rojas.  
Correo e: amparo.torrecilla.sspa@juntadeandalucia.es  
Servicio Andaluz de Salud, España.

**Financiación:** Este grupo no ha contado con ningún tipo de financiación para el desarrollo de su trabajo.

**Declaración de conflicto de intereses:** Los autores declaran que no existen conflictos de intereses que hayan influido en la realización y preparación de este trabajo.

**Declaraciones de autoría:** Todos los autores contribuyeron al diseño del estudio y a la redacción del artículo. Asimismo todos los autores aprobaron su versión final.

#### Resumen

Establecer alianzas entre los diferentes grupos de interés implicados en la seguridad alimentaria, es uno de los objetivos estratégicos para el Sistema Sanitario Público Andaluz. Dentro de estas alianzas se incluye la de los operadores económicos con la administración. Una de las medidas establecidas para el cumplimiento de este objetivo es la elaboración y publicación de encuestas de satisfacción de los operadores económicos sobre las actuaciones del Sistema de Seguridad Alimentaria, para facilitar la interacción permanente, comprensión y mejor relación con los citados operadores. El diseño del estudio es descriptivo transversal. El ámbito del estudio fue el Distrito Sanitario de Atención Primaria Aljarafe-Sevilla Norte, que comprende poblaciones de Sevilla y Huelva. La actividad la prestan 58 agentes de control oficial que realizan controles en 9 689 empresas alimentarias comunitarias. Se realizaron encuestas telefónicas a una muestra aleatoria, estratificada y proporcional, de 675 operadores económicos sometidos a control sanitario durante el mes de julio de 2019, para evaluar la actuación de los agentes sanitarios. Se utilizó el resultado del cuestionario validado por Torrecilla y cols. La media de satisfacción reflejada en las respuestas sobre las actuaciones de los inspectores fue de 4,37 (DT 0,61; IC 95 % 4,32-4,42) en una escala del 1 al 5. No hubo diferencias significativas respecto al sexo, edad, ni formación del operador económico. Hubo diferencias significativas respecto a la pregunta 9, en relación a la formación del inspector, con media favorable para farmacéuticos. El grado de satisfacción fue alto aunque hay aspectos organizativos que podrían mejorarse.

**Palabras clave:** encuesta de satisfacción; operador económico; inspección; supervisión; control sanitario.

#### Resumo

Estabelecer alianças entre os diferentes grupos de interesse implicados na segurança alimentar, é um dos objetivos estratégicos para o Sistema Público de Saúde Andaluz. Essas alianças incluem a de operadores económicos com a administração pública. Uma das medidas estabelecidas para o cumprimento deste objetivo é a elaboração e publicação de inquéritos de satisfação dos operadores económicos sobre as ações do Sistema de Segurança Alimentar, de forma a facilitar a permanente interação, compreensão e melhor relacionamento com os referidos operadores. O desenho do estudo é descriptivo transversal. O âmbito do estudo foi o Distrito de Cuidados Primários de Saúde de Aljarafe-Sevilla Norte, que inclui as cidades de Sevilha e Huelva. A atividade é realizada por 58

agentes oficiais de controlo que realizam controlos em 9 689 empresas comunitárias de alimentos. Foram realizados inquéritos telefónicos em amostra aleatória, estratificada e proporcional de 675 operadores económicos submetidos ao controlo sanitário durante o mês de julho de 2019, para avaliação do desempenho dos agentes sanitários. Utilizou-se o resultado do questionário validado por Torrecilla et al. A média de satisfação reflectida nas respostas sobre as acções dos inspectores foi de 4,37 (DP 0,61; IC 95% 4,32-4,42) numa escala de 1 a 5. Não houve diferenças significativas relativamente ao género, idade ou formação do operador económico. Houve diferenças significativas em relação à questão 9, relativamente à formação do inspetor, com média favorável para os farmacêuticos. O grau de satisfação foi alto, embora existam aspectos organizacionais que podem ser melhorado.

**Palavras-chave:** inquérito de satisfação; operador económico; inspecção; supervisão; controlo sanitário.

### Abstract

Striking alliances between the different stakeholders involved in food safety is one of the strategic goals of the Andalusian Public Health System. Among these alliances is that of economic operators with the administration. One of the measures that was taken to achieve this goal was designing and publishing surveys on the degree of satisfaction of economic operators with the actions of the Andalusian Food Safety System in order to foster an ongoing dialog with, a better understanding of and better relations with them. This study was designed along descriptive and cross-sectional lines. The study was conducted in the Aljarafe-Sevilla Norte Primary Care Health District, which encompasses populations in the provinces of Seville and Huelva. The inspection activity is carried out by 58 official control agents, who conduct inspections at 9,689 food companies in the Autonomous Community of Andalusia. Telephone surveys were given to a random, stratified, proportional sample of 675 economic operators that had been subjected to health inspections during the month of July 2019 to assess the performance of said health agents. The result of the Torrecilla et al.-validated questionnaire was used. The mean satisfaction resulting from the responses about the inspectors' actions was 4.37 (S.D.: 0.61; 95 % C.I.: 4.32-4.42) on a scale of 1 to 5. There were no significant differences with respect to the sex, age or education of the economic operators. Question 9 revealed significant differences in connection with the inspectors' level of education and training, pharmacists having a favorable mean. The degree of satisfaction was high, although there are organizational aspects that can be improved.

**Keywords:** satisfaction questionnaire; economic operator; inspection; supervision; health inspection.

## INTRODUCCIÓN

La población consume alimentos y acude a lugares públicos con la tranquilidad de que esas actividades no ponen en riesgo su salud. Esta percepción es correcta en general, ya que gozamos de un sistema de seguridad ambiental y alimentaria que garantiza en gran medida la calidad sanitaria de los alimentos y de los espacios públicos. Un fallo de este sistema fue la causa del brote de listeriosis más grave ocurrido en Andalucía en los últimos tiempos. Las normas europeas<sup>1,2</sup> establecen que el sistema que garantiza la seguridad de los ciudadanos implica en gran medida al operador económico, quien pone en el mercado los alimentos o dispone los espacios públicos para el uso y disfrute de la población. Otro de los actores fundamentales es la Administración Sanitaria, que verifica y fomenta que el operador económico cumpla con esas normas sanitarias<sup>3</sup>.

Históricamente, la forma fundamental de medir la repercusión de una intervención sanitaria sobre la población se circunscribía a medidas como la mortalidad y la morbilidad. Este tipo de parámetros no resulta suficiente para describir y saber cómo influyen diferentes acciones sobre la población, ni qué grado de efectividad consiguen. Las encuestas de satisfacción son un método para recoger información sobre el efecto de

una intervención sanitaria que, además, permite obtener información sobre qué aspectos precisan de mejora<sup>4-15</sup>.

Desde instancias europeas<sup>16</sup> se recomienda la elaboración y publicación de encuestas de satisfacción en el ámbito de la salud, y en Andalucía, el nuevo plan estratégico tiene como una de sus líneas la realización de encuestas de satisfacción a los operadores económicos (industrias y establecimientos de alimentación mayoritariamente) respecto a los controles que sobre ellos ejerce la Administración Sanitaria de Seguridad Alimentaria, para facilitar la interacción permanente, comprensión y mejor relación entre Administración Sanitaria y operadores económicos<sup>3</sup>.

Está justificado así el creciente interés por disponer de cuestionarios bien elaborados que sirvan de estándares para efectuar mediciones que den una información válida, como el desarrollado por Torrecilla y cols.<sup>17</sup> sobre diseño y validación de un cuestionario de satisfacción del operador económico sometido a control por el Sistema Sanitario Público Andaluz.

El objetivo de nuestro trabajo es describir los resultados de las respuestas obtenidas en las encuestas realizadas en el mencionado trabajo<sup>17</sup> sobre la satisfacción de los operadores económicos sometidos a control por el

sistema sanitario, analizar su relación con características demográficas de los encuestados, y de los agentes que realizan el control, así como la variación de la satisfacción a nivel individual entre los diferentes agentes de control oficial.

## MATERIAL Y MÉTODOS

### 1. DISEÑO

Estudio descriptivo transversal sobre la satisfacción del operador económico respecto a la actuación del agente sanitario de control oficial o inspector.

### 2. ÁMBITO

La población de estudio fueron los operadores económicos del Distrito Aljarafe-Sevilla Norte, del Servicio Andaluz de Salud, que comprende un área geográfica rural, con una población total de 635 110 habitantes. La actividad de vigilancia y control sanitario (inspección y supervisión) la prestan 58 inspectores, veterinarios y farmacéuticos, que atienden unos 9 689 establecimientos alimentarios.

### 3. SUJETOS DEL ESTUDIO Y TAMAÑO MUESTRAL

Partiendo de la base de datos ALBEGA, que incluye a todos los operadores económicos de nuestro ámbito, se realizó un muestreo aleatorio estratificado por inspector, con una afijación simple y proporcional. Se calculó el tamaño muestral teniendo en cuenta una desviación típica de 4,51 (según cálculos del resultado total de las 11 preguntas que conforman el cuestionario en un estudio piloto), una confianza del 99 % y un error de 0,2, obteniéndose una muestra de 675.

### 4. CUESTIONARIO

Se ha utilizado el cuestionario de Torrecilla y cols.<sup>17</sup>, que mide la satisfacción del operador económico con los controles sanitarios, que la administración efectúa en sus establecimientos. Consta de 11 preguntas o ítems puntuados cada uno del 1 al 5, siendo 1 la respuesta peor valorada y 5 la mejor. Incluye además una pregunta para ser utilizada como criterio de referencia, "Valore en general al inspector"; una última pregunta abierta solicitando sugerencias; y 4 preguntas sociodemográficas del operador económico (edad, sexo, formación, cargo en la empresa).

La encuesta se realizó por teléfono, durante el mes de julio de 2019, por una única persona especializada en encuestas. Si alguna llamada no respondía, se pasaba al siguiente de la selección aleatoria. Todas las encuestas fueron grabadas, incluyendo el consentimiento informado previo a la encuesta. Las respuestas fueron mecanizadas

en una base de datos diseñada para el estudio en formato Excel.

## 5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

El análisis factorial exploratorio de los diferentes componentes de la satisfacción<sup>17</sup>, mostró dos dimensiones. Se hizo un análisis descriptivo en relación a estas dimensiones, y se compararon con las variables independientes. Para describir variables cuantitativas se utilizó la media y la desviación típica. Para cualitativas, porcentajes. Se calcularon intervalos de confianza al 95 %. Para comparar dos medias se utilizó el test de la U de Man-Whitney, y para más de dos medias, el test de Kruskal-Wallis. Para comparar las variables cuantitativas, el coeficiente de correlación de Spearman. Se verificaron las condiciones de aplicación. Se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS 21.0, considerando todos los contrastes a dos colas y un nivel de significación estadística del 5 %.

El estudio cuenta con el consentimiento informado de todos los operadores económicos encuestados, recogido en cada llamada telefónica previamente a la encuesta, y cada una de ellas está grabada y almacenada bajo custodia de la investigadora principal del proyecto. En todo momento se ha respetado el derecho a la privacidad de las personas encuestadas. Además, se han seguido los protocolos establecidos en nuestro centro de trabajo para acceder a los datos de los operadores económicos.

## RESULTADOS

El total de encuestas ha sido de 675 y las características sociodemográficas de los encuestados se muestran en el trabajo de Torrecilla y cols.<sup>17</sup>. El nivel de respuesta fue muy alto, no hubo nadie que se negara a hacer la encuesta, a pesar de ser el primer contacto, en términos de satisfacción del operador económico, entre la Administración Sanitaria y los encuestados.

El análisis factorial identificó una estructura en dos dimensiones o factores<sup>17</sup>. El primer factor, denominado "calidad técnica" lo comprenden 9 ítems (preguntas nº 1-7, 10 y 11), y el segundo factor, denominado "calidad organizativa", incluye 2 ítems (preguntas: 8 y 9).

La tabla 1 muestra el análisis descriptivo de las 12 preguntas cerradas del cuestionario. La media de los 11 primeros ítems está recogida en la tabla 2. La tabla 3 muestra la valoración media de la dimensión o factor 1, correspondiente a la calidad técnica del inspector sanitario. La tabla 4 muestra la media de la dimensión o factor 2, correspondientes a la calidad organizativa de los controles sanitarios. El valor alfa de Cronbach para el factor 1 fue de 0,821 (N = 671) oscilando los valores de correlación ítem-total entre 0,301 y 0,614, y  $p < 0,001$ . El

Tabla 1. Resultados del análisis descriptivo de las 12 preguntas cerradas del cuestionario

|                                                                         | <b>N</b> | <b>Media</b> | <b>DT</b> | <b>IC 95 %</b> |
|-------------------------------------------------------------------------|----------|--------------|-----------|----------------|
| 1. Recibe un trato cordial, respetuoso y profesional                    | 675      | 4,78         | 0,561     | 4,73–4,82      |
| 2. Sabe cómo contactar con el inspector o dónde acudir ante una duda    | 675      | 4,03         | 1,485     | 3,91–4,15      |
| 3. La visita del inspector interrumpe lo menos posible                  | 675      | 4,26         | 1,093     | 4,18–4,35      |
| 4. Le informa claramente los aspectos de la visita                      | 675      | 4,79         | 0,549     | 4,75–4,83      |
| 5. Le da la información por escrito con letra clara                     | 674      | 4,49         | 0,875     | 4,42–4,56      |
| 6. Le escucha y tiene en cuenta sus aportaciones                        | 675      | 4,60         | 0,800     | 4,54–4,67      |
| 7. Recibe información/asesoramiento ante las dudas que le surgen        | 672      | 4,71         | 0,699     | 4,65–4,76      |
| 8. Todos los inspectores de sanidad piden lo mismo                      | 640      | 3,81         | 1,409     | 3,69–3,92      |
| 9. Todos los establecimientos similares son controlados en igual medida | 637      | 3,55         | 1,548     | 3,42–3,67      |
| 10. La inspección sanitaria beneficia a su empresa                      | 675      | 4,50         | 0,947     | 4,43–4,58      |
| 11. La inspección sanitaria beneficia al ciudadano de a pie             | 675      | 4,61         | 0,887     | 4,54–4,68      |
| 12. Valore en general al inspector                                      | 675      | 4,65         | 0,711     | 4,59–4,71      |

Tabla 2. Estadísticos descriptivos: media de valoración de los 11 primeros ítems

|                                          | <b>N</b> | <b>Media</b> | <b>DT</b> | <b>IC 95 %</b> |
|------------------------------------------|----------|--------------|-----------|----------------|
| Satisfacción total media de los 11 ítems | 612      | 4,37         | 0,610     | 4,32–4,42      |

Tabla 3. Estadístico descriptivo dimensión 1 (preguntas: 1–7,10 y 11)

|                           | <b>N</b> | <b>Media</b> | <b>DT</b> | <b>IC 95 %</b> |
|---------------------------|----------|--------------|-----------|----------------|
| Dimensión 1 (9 preguntas) | 671      | 4,52         | 0,586     | 4,48–4,57      |

Tabla 4. Estadístico descriptivo dimensión 2 (preguntas: 8 y 9)

|                           | <b>N</b> | <b>Media</b> | <b>DT</b> | <b>IC 95 %</b> |
|---------------------------|----------|--------------|-----------|----------------|
| Dimensión 2 (2 preguntas) | 616      | 3,67         | 1,238     | 3,58–3,77      |

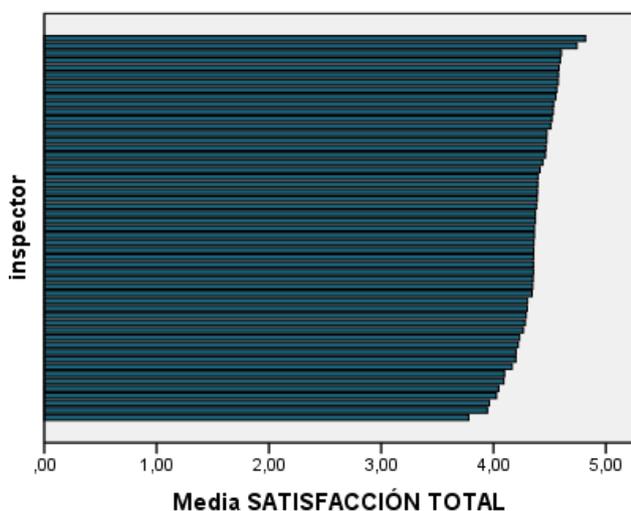
valor alfa de Cronbach para el factor 2 fue 0,572 (N = 616) y un valor de correlación ítem-total de 0,402, y  $p < 0,001$ , tal como se muestra en Torrecilla y cols.<sup>17</sup>. La figura 1 muestra la media de satisfacción de la encuesta por inspector.

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las valoraciones de cada pregunta del cuestionario y valoración global, respecto a todas las variables del encuestado: edad, sexo, formación (primaria, secundaria o universitaria), tipo de control

(inspección o supervisión), tipo de establecimiento (minorista, restauración o industria), y cargo en la empresa (empleado, responsable o propietario).

No se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las medias de cada pregunta del cuestionario incluida la valoración global, con respecto a la edad y el sexo del inspector. La formación del agente (farmacéutico o veterinario) tampoco presentó diferencias estadísticamente significativas entre las

Figura 1. Media de satisfacción de la encuesta por inspector



respuestas del cuestionario a excepción de la pregunta 9: "Todos los establecimientos similares son controlados en igual medida" ( $p < 0,021$ ), con mayor puntuación para los inspectores farmacéuticos (3,7; DT 1,544; IC 95 % 3,51–3,89) frente a veterinarios (3,43; DT 1,545; IC 95 % 3,27–3,59). Esta diferencia significativa arrastra a la dimensión 2 ( $p < 0,041$ ), que para farmacéuticos es de 3,76 (DT 1,28; IC 95 % 3,60–3,92) frente a veterinarios 3,60 (DT 1,20; IC 95 % 3,47–3,72).

## DISCUSIÓN

En este trabajo se presentan los resultados de una encuesta de satisfacción realizada a los operadores económicos sometidos a inspección o supervisión por agentes de control oficial del Sistema Sanitario Público Andaluz.

Previamente, se realizó una búsqueda bibliográfica en las bases de datos Cochrane Library, PubMed, Embase, CSIC, Fistera, Ministerio de Educación, buscador Google, entre otras, introduciendo las palabras clave: "public health perception" y "survey satisfaction economic operator", también en español. No encontramos publicaciones similares, lo cual hace que este trabajo sea pionero.

El grado de satisfacción reflejado en las respuestas sobre las actuaciones de los inspectores es bastante alto en general, y la pregunta de referencia sobre "valoración general del inspector" presenta una media de satisfacción aún mayor. Destaca la mayor satisfacción mostrada con el primer factor (relacionado con la actuación del inspector) respecto al segundo factor (relacionado con la organización y coordinación de la actividad de control sanitario).

El diseño de este trabajo no incluye una estratificación en base a las características del operador económico. Lo

que se aprecia en el análisis estadístico realizado en las condiciones en las que se ha llevado a cabo el trabajo, es que no hay diferencias estadísticamente significativas respecto a dichas características. El diseño de este trabajo tampoco incluye una estratificación en base a las características de los agentes de control oficial. Sin embargo, el análisis estadístico incluye estas variables y, en las condiciones en las que se ha llevado a cabo el trabajo, refleja que no hay diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción del operador económico respecto a dichas características. Hay una excepción: la pregunta "todos los establecimientos similares son controlados en igual medida" respecto a la formación del inspector (veterinario / farmacéutico) con una mejor puntuación para farmacéuticos. Esta pregunta se incluyó en el cuestionario porque una de las principales quejas de los operadores económicos durante las inspecciones, es que a ellos se les visita con más frecuencia que a otros establecimientos similares. Esta diferencia significativa puede deberse a diversa causas que sería interesante analizar, pero lo que podemos observar es que la pregunta pertenece al factor 2 del análisis estadístico, que incluye otra pregunta relacionada también con la parte de gestión de las inspecciones, y no con la inspección en sí misma ni con el inspector. No se observa una gran variabilidad de la satisfacción dependiendo del inspector (figura 1). Claramente el número de encuestas por inspector es insuficiente en este estudio para poder valorar dichas diferencias.

Según los resultados obtenidos podemos concluir que la satisfacción de los operadores económicos, del Distrito Sanitario Aljarafe-Sevilla Norte, es alta en relación a los controles sanitarios a los que son sometidos por parte de la administración encargada de velar por la seguridad ambiental y alimentaria de la zona. En general, el desempeño profesional por parte de los agentes, produce más satisfacción, que los aspectos relacionados con la coordinación y planificación de las visitas, ya que muchos perciben que hay establecimientos más controlados que otros, así como que no todos los inspectores de sanidad solicitan los mismos requisitos (las dos preguntas de la dimensión 2 con peores medias).

La organización del trabajo del inspector, requiere visitas al mismo establecimiento por parte de varios agentes diferentes, según el ámbito de la inspección (control de tabaco, control de *Legionella*, alertas, supervisiones, etc.). Esto dificulta la detección de diferencias significativas entre inspectores a nivel individual. Actualmente, en Andalucía, el nuevo Plan Funcional de 2020 de Protección de la Salud supone un cambio en dicha organización, y cada municipio o área urbana (según sea el ámbito rural o urbano) tendrá asignado a un único inspector. Este nuevo plan funcional permitirá detectar desviaciones a nivel individual y facilitar su mejora.

La implantación de este cuestionario de forma rutinaria en las inspecciones, podría mejorar la colaboración entre operadores económicos y Administración Sanitaria, cumplir con los requisitos propuestos desde instituciones europeas, y serviría como medida de calidad de las inspecciones en aspectos percibidos por los responsables de los establecimientos. Respecto a este último objetivo, las encuestas de satisfacción no deben ser la única medida de calidad de la actuación del agente de control oficial, ya que deben tenerse en cuenta otras facetas de sus actuaciones: cumplimiento de objetivos, eficiencia, etc.

## AGRADECIMIENTOS

Los autores agradecen la colaboración prestada para la realización de este trabajo a Luis Luque, responsable de investigación del Distrito Sanitario Aljarafe-Sevilla Norte; María Coronel, responsable de investigación de FISEVI; José Vela Ríos, Jefe de Servicio de Salud Ambiental de la Consejería de Salud de Andalucía; y Antonio Hernández, Jefe de la Unidad de Salud Pública del Distrito sanitario Aljarafe-Sevilla Norte.

## BIBLIOGRAFÍA

- Reglamento (CE) nº 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 29 de abril de 2004, relativo a la higiene de los productos alimenticios. Diario Oficial de la Unión Europea L 139/1, de 30 de abril.
- Reglamento (CE) nº 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, por el que se establecen normas específicas de higiene de los alimentos de origen animal. Diario Oficial de la Unión Europea L 139/55, de 30 de abril.
- Martínez Tortosa A, Pezzi Cereto MA, Paz Castro F, y col. Estrategia de Seguridad Alimentaria en Andalucía 2018-2022. Sevilla: Consejería de Salud Junta de Andalucía; 2018.
- Fernández San Martín MI, Villagrasa Ferrer JR, Gamo MF, Vazquez Gallego J, Cruz Cañas E, Aguirre Trigo MV, Andradás Aragonés V. Estudio de satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. Rev Esp Salud Publica 1995; 69(6):487-97.
- Córdova-Sotomayor D, Fernández-Guevara Y, Ortiz-Guevara R. Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la universidad de San Martín de Porres. Rev. KIRU 2016; 13 (2):133-7.
- Instituto de Sociología. Programa de modernización del sector público. Estudio de medición de la satisfacción de los usuarios con los servicios entregados por las instituciones públicas. Santiago de Chile: DESUC; 2019.
- Salinas-Oviedo C, Laguna-Calderón J, Mendoza MR. La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. Salud Publ. Mex. 1994; 36 (1): 22-9.
- Ruiz Martínez A. La satisfacción de los usuarios con los servicios públicos de Atención Primaria. Rev Adm Sanit 2005; 3(1):33-48.
- Cuellar Martín E, del Pino Matute E, Ruíz López J. Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos. Madrid: Agencia de evaluación de las políticas y la calidad de los servicios; 2009.
- Fatima I, Humayun A, Iqbal U, Shafiq M. Dimensions of service quality in healthcare: a systematic review of literature. Int J Qual Health Care 2018; 31(1):11-29.
- Al-Neyadi S, Abdallah S, Malik M. Measuring patient's satisfaction of healthcare services in the UAE hospitals: Using SERVQUAL. Int J Healthc Manag 2018; 11(2):96-105.
- Kurniawan A, Setiawati F, Rahardjo A, Maharani DA, Andreas P. Relation between Health Insurance Systems to User Satisfaction in Dental Health Service. J Int Dent Med Res 2017; 11(1):157-61.
- Ortiz Espinosa RM, Muñoz Juárez S, Torres Carreño E. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. Rev Esp Salud Publica 2004; 78(4):527-37.
- González Pastor JC, Juandó Perxachs L, Quesada Sabaté M, Solanas Saura P. Satisfacción de los pacientes con la Atención Primaria. Aten Primaria 1998; 22(8):514-20.
- Quintana JM, Aróstegui I, Arcelay A, García M, Ortega M, Candelas S. Encuesta de satisfacción a pacientes de servicios de urgencias de hospitales agudos. Gac Sanit 1999; 13(1):38-45.
- European Food safety authority. Food Safety in the European Union. European Union: Eurobarometer; 2019.
- Torrecilla Rojas A, Serrano Galán E, Sánchez Ferrón B, García Barreto JF, Escalona Navarro R, Pedregal González M. Diseño y validación de un cuestionario de satisfacción del operador económico sometido a control por el Sistema Sanitario Público Andaluz. Rev. Salud ambient. 2021; 21(1):37-46.