VIVE. Revista de Investigación en Salud
https://revistavive.org
Volumen 7 No. 21, septiembre-diciembre 2024
ISSN: 2664-3243
ISSN-L: 2664-3243
pp. 951 - 960

Accesibilidad y satisfacción del usuario externo del Hospital Especializado de Cajamarca

Accessibility and satisfaction of the external user of the Specialized Hospital of Cajamarca

Acessibilidade e satisfação do usuário externo do Hospital Especializado de Cajamarca

ARTÍCULO ORIGINAL

Escanea en tu dispositivo móvil
o revisa este artículo en:
https://doi.org/10.33996/revistavive.v7i21.352

Enzo Renatto Bazualdo-Fiorini[1]
ebazualdof@unc.edu.pe

Edwin Pajares-Huaripata[1]
epajaresh@unc.edu.pe

Omar Anghelo De La Cruz Rudas[1]
odelacruz22_2@unc.edu.pe

Segundo Bueno Ordoñez[1]
sbuenoo@unc.edu.pe

Teddy William Saavedra Alvarado[2]
teddy.saavedra@upn.edu.pe

[1]**Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca, Perú**
[2]**Universidad Privada del Norte. Lima, Perú**

Artículo recibido 23 de julio 2024 / **Aceptado** 27 de agosto 2024 / **Publicado** 27 de septiembre 2024

RESUMEN

Introducción: En la actualidad, la accesibilidad a los servicios médicos y la satisfacción de los usuarios externos se han convertido en temas de gran relevancia en el ámbito de la salud; en el Perú se enfrentan desafíos significativos en términos de equidad en el acceso a la atención médica, especialmente en regiones rurales y zonas geográficamente remotas, ante esta realidad se planteó como **objetivo** determinar la relación entre la accesibilidad a los servicios médicos y la satisfacción de los usuarios externos que acuden a consultas en el Hospital Especializado de Cajamarca. **Materiales y métodos**: Investigación cuantitativa, aplicada, correlacional y no experimental, que empleó una muestra de 370 usuarios externos de los servicios médicos del Hospital Especializado de Cajamarca, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios para medir los niveles de accesibilidad, a través de las dimensiones: a) Disponibilidad, b) Acceso, c) Adaptabilidad, d) Contacto y satisfacción, con las dimensiones: a) Estructura, b) Procesos, c). **Resultados**, ambos cuestionarios tenían una escala de respuesta tipo Likert, donde: 1= Muy deficiente; 2= Deficiente; 3= Regular; 4= Buena; 5= Sobresaliente, y para su interpretación se planteó el baremo: las respuestas 1 y 2, corresponden a bajo, el 3, a medio y 4 y 5 a alto: Los resultados dan cuenta de altos niveles de accesibilidad (55.47%) y de satisfacción (59.73%), los cuales concurren en una correlación directa, positiva, alta (rs= ,894) y significativa (p valor = 0,000). **Conclusiones**: Los hallazgos respaldan la idea de que a medida que mejora la accesibilidad, aumenta la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Igualdad; Equidad; Accesibilidad; Satisfacción; Servicios médicos

ABSTRACT

Introduction: Currently, the accessibility to medical services and the satisfaction of external users have become issues of great relevance in the field of health; in Peru significant challenges are faced in terms of equity in access to medical care, especially in rural regions and geographically remote areas. Faced with this reality, the **objective** was to determine the correlation that exists between accessibility to medical services and the satisfaction of external users who come to consultations at the Specialized Hospital of Cajamarca. **Materials and methods**: Quantitative, applied, correlational and non-experimental research, which used a sample of 370 external users of the medical services of the Specialized Hospital of Cajamarca, to whom two questionnaires were applied to measure the levels of accessibility, through the dimensions: a) Availability, b) Access, c) Adaptability, d) Contact and satisfaction, with the dimensions: a) Structure, b) Processes, c) **Results**, both questionnaires had a Likert-type response scale, where: 1= Very deficient; 2= Deficient; 3= Regular; 4= Good; 5 = Outstanding, and for its interpretation the scale was proposed: the answers 1 and 2 correspond to low, 3 to medium and 4 and 5 to high. The results show high levels of accessibility (55.47%) and satisfaction (59.73%), which concur in a direct, positive, high (rs=,894) and significant correlation (p value = 0.000). **Conclusions**: The findings support the idea that as accessibility improves, user satisfaction increases.

Key words: Equality; Equity; Accessibility; Satisfaction; Medical services

RESUMO

Introdução: atualmente, a acessibilidade aos serviços médicos e a satisfação dos usuários externos tornaram-se questões de grande relevância no campo da saúde; no Peru, desafios significativos são enfrentados em termos de equidade no acesso aos cuidados médicos, especialmente nas regiões rurais e áreas geograficamente remotas. Diante dessa realidade, o **objetivo** foi determinar a correlação que existe entre a acessibilidade aos serviços médicos e a satisfação dos usuários externos que chegam às consultas no Hospital especializado de Cajamarca. **Materiais e métodos**: Pesquisa quantitativa, aplicada, correlacional e não experimental, que utilizou uma amostra de 370 usuários externos dos serviços médicos do Hospital Especializado de Cajamarca, aos quais foram aplicados dois questionários para mensurar os níveis de acessibilidade, através das dimensões: a) disponibilidade, b) acesso, c) adaptabilidade, d) contato e satisfação, com as dimensões: a) Estrutura, b) processos, c). **Resultados**, ambos os questionários tiveram uma escala de resposta do tipo Likert, onde: 1= muito deficiente; 2= deficiente; 3= Regular; 4= Bom; 5 = excelente, e para sua interpretação foi proposta a escala: as respostas 1 e 2 correspondem a baixa, 3 a média e 4 e 5 a alta. os resultados mostram altos níveis de acessibilidade (55,47%) e satisfação (59,73%), que concorrem em uma correlação direta, positiva, Alta (rs=,894) e significativa (valor de p = 0,000). **Conclusões**: os achados apoiam a ideia de que, à medida que a acessibilidade melhora, a satisfação do usuário aumenta.

Palavras-chave: Igualdade; Equidade; Acessibilidade; Satisfação; Serviços médicos

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la accesibilidad a los servicios médicos y la satisfacción de los usuarios externos se han convertido en temas de gran relevancia en el ámbito de la salud (1). Comprender la relación entre ambas variables es esencial para mejorar la calidad de la atención médica y garantizar una experiencia satisfactoria para los pacientes (2). La accesibilidad se refiere a la facilidad con la que los pacientes pueden obtener atención médica, incluyendo factores como la disponibilidad de servicios, la proximidad geográfica, los tiempos de espera y la asequibilidad económica (3). Por otro lado, la satisfacción del usuario se relaciona con la percepción y evaluación subjetiva que los pacientes tienen sobre la atención recibida y los resultados obtenidos (1).

A nivel mundial, el acceso a los servicios médicos y la satisfacción de los usuarios externos han sido objeto de estudio y preocupación en diferentes contextos. Diversos países han implementado políticas y programas para mejorar la accesibilidad y la calidad de la atención médica, reconociendo la importancia de brindar servicios adecuados y satisfactorios para sus ciudadanos (4).

En el ámbito latinoamericano, también se ha prestado atención a la accesibilidad a los servicios médicos y la satisfacción de los usuarios externos. La región se enfrenta a desafíos particulares en términos de acceso equitativo a la atención médica, debido a factores como la distribución desigual de recursos y la falta de infraestructura adecuada en algunas áreas (5,6).

En el contexto peruano, la accesibilidad a los servicios médicos y la satisfacción de los usuarios externos son aspectos cruciales que requieren especial atención (7). El Perú se enfrenta a desafíos significativos en términos de equidad en el acceso a la atención médica, especialmente en regiones rurales y zonas geográficamente remotas (8). Además, existen disparidades en la calidad de los servicios médicos ofrecidos, lo que puede afectar la satisfacción de los usuarios externos (9).

A la luz de los planteamientos anteriores, la presente investigación se justifica por la necesidad de abordar dos variables críticas en la atención médica: la accesibilidad a los servicios médicos y la satisfacción de los usuarios externos, debido a que es imperativo comprender cómo la accesibilidad, definida por la disponibilidad, proximidad, tiempos de espera y costos, pueden estar relacionados en la percepción y satisfacción de los pacientes respecto a la atención recibida, ello bajo la premisa que, al identificar esta relación permitirá no solo diagnosticar puntos críticos en la prestación de servicios, sino también proponer mejoras concretas que garanticen una atención de calidad y equitativa. Dada la relevancia de estos factores para la experiencia del paciente y la eficiencia del sistema de salud, esta investigación busca aportar evidencia empírica que guíe la toma de decisiones en políticas de salud, orientadas a optimizar la accesibilidad y la satisfacción del usuario, respondiendo así a las demandas actuales de la población.

En este contexto, surgió como pregunta de estudio ¿Existe una correlación significativa entre la accesibilidad a los servicios médicos y la satisfacción de los usuarios externos que acuden a consultas en el Hospital Especializado de Cajamarca? Razón por la que se planteó el siguiente objetivo: determinar la relación entre la accesibilidad a los servicios médicos y la satisfacción de los usuarios externos que acuden a consultas en el Hospital Especializado de Cajamarca; el cual se acompañó con las hipótesis: a) Nula: no existe una correlación significativa entre la accesibilidad a los servicios médicos y la satisfacción de los usuarios externos que acuden a consultas en el Hospital Especializado de Cajamarca; b) Alterna: existe una correlación significativa entre la accesibilidad a los servicios médicos y la satisfacción de los usuarios externos que acuden a consultas en el Hospital Especializado de Cajamarca.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se planteó una investigación cuantitativa, de tipo aplicada, con nivel correlacional, siendo su diseño no experimental transeccional.

La población de estudió correspondió a un total de 9500 usuarios externos que acudieron a diversas consultas en el Hospital Especializado de Cajamarca en enero de 2023; razón por la cual se aplicó un muestreo aleatorio simple, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%, que permitió determinar una muestra de 370 usuarios externos.

Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta, razón por la que se diseñaron dos cuestionarios como instrumentos, uno por cada variable, con una escala de respuesta tipo Likert, donde: 1= Muy deficiente; 2= Deficiente; 3= Regular; 4= Buena; 5= Sobresaliente. En el caso de la variable independiente, accesibilidad, esta se midió en cuatro dimensiones, a saber: a) Disponibilidad, b) Acceso, c) Adaptabilidad, d) Contacto, sustentado en un total de 18 ítems a evaluar; mientras que la variable dependiente, satisfacción, se fundamentó en tres dimensiones, las cuales fueron: a) Estructura, b) Procesos, c) Resultados, constituyendo a su vez 18 ítems a evaluar. Cabe destacar que, para una adecuada lectura de los datos, se estableció un baremo para interpretar los datos y determinar los niveles de cada una de las variables Tabla 1.

Tabla 1. Niveles de accesibilidad a los servicios médicos.

Respuestas	Nivel
1 y 2	Bajo
3	Medio
4 y 5	Alto

Volumen 7 No. 21 septiembre-diciembre 2024, https://revistavive.org, ISSN: 2664-3243, ISSN-L: 2664-3243

Ambos cuestionarios fueron sometidos a un proceso de validez por juicio de expertos, quienes consideraron que estos eran aptos en su constructo para la aplicación; además, se aplicó una prueba piloto con una muestra de 160 usuarios externos, que no conformaron parte de la incluida en el estudio, lo que permitió determinar que estos instrumentos tenían una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.97 y 0.89 para las variables accesibilidad y satisfacción respectivamente.

Para el procesamiento de los datos, se empelaron técnicas estadísticas descriptivas, a fin de conocer las medidas de tendencia central de la muestra, además de emplear estadística inferencial, por lo que se empleó la prueba de normalidad de datos de Kolmogorov-Smirnoff, con una significancia de $p<0.005$ y se aplicó el coeficiente de relación de rangos de Spearman, con una significancia de $p<0.005$, para determinar la correlación entre las variables; para tal fin, se utilizó el software estadístico SPSS V-22.

RESULTADOS

A continuación, se procede a presentar los resultados de la investigación en función de los resultados descriptivos de la variable, donde se tomó como referencia las dimensiones de cada una de ella, con la finalidad de comprender en profundidad como se desarrollan en la realidad; posteriormente, se hace la presentación del procesamiento estadístico inferencial, iniciando con la prueba de normalidad de datos, para posteriormente realizar la prueba de relación de los rangos de Spearman.

En la Tabla 2, se pueden apreciar los niveles de accesibilidad que perciben los usuarios externos con respecto a los servicios médicos que se ofrecen en el Hospital Especializado de Cajamarca durante el mes de enero de 2023.

Tabla 2. Niveles de accesibilidad a los servicios médicos.

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Disponibilidad	184	49.73	92	24.86	94	25.41
Acceso	168	45.41	15	4.05	187	50.54
Adaptabilidad	90	24.32	15	4.05	265	71.62
Contacto	85	22.97	10	2.70	275	74.32
	132	**35.61**	**33**	**8.92**	**205**	**55.47**

De forma general, se evidencia en la Tabla 2 que, los usuarios consideran que, en Hospital Especializado de Cajamarca, los usuarios perciben un alto nivel de accesibilidad a los servicios médicos en un 55.47%, siendo las dimensiones Contacto y Adaptabilidad las que más influyen en ella con un 74.32% y 71.62% respectivamente. Seguidamente un 35.61% consideran una baja accesibilidad,

siendo las dimensiones Disponibilidad y Acceso las más representativas, con un 49.73% y 45.41% respectivamente. Mientras tanto, el 8.92% sugiere que la accesibilidad a los servicios médicos se da medianamente, siendo la dimensión más representativa la Disponibilidad con 24.86%.

Ahora bien, en la Tabla 3, se presentan los niveles de satisfacción de los usuarios externos con respecto a los servicios médicos que se ofrecen en el Hospital Especializado de Cajamarca durante el mes de enero de 2023.

Tabla 3. Niveles de satisfacción del usuario.

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Estructura	151	40.81	28	7.57	191	51.62
Procesos	93	25.14	40	10.81	237	64.05
Resultados	77	20.81	58	15.68	235	63.51
	107	**28.92**	**42**	**11.35**	**221**	**59.73**

En concordancia con los datos de la Tabla 3, se identifica que, los usuarios externos del Hospital Especializado de Cajamarca se sienten satisfechos con los servicios médicos en un 59.73%, siendo las dimensiones procesos y resultados, las que más influyen en ella con un 64.05% y 63.51% respectivamente. Seguidamente un 28.92% se encuentran insatisfechos con dichos servicios, siendo la dimensión estructura la más influyente con un 40.81%. Mientras tanto, el 11.35% de los participantes se encuentran medianamente satisfechos con los servicios médicos a los que han accedido, siendo resultados la dimensión de mayor influencia con un 15.68%.

En la Tabla 4, se presentan los resultados correspondientes a la prueba de normalidad para ambas variables, donde se puede comprobar que los datos no presentan una distribución normal, un $p < 0.05$, lo cual conllevó a aplicar la prueba de relación de los rangos de Spearman.

Tabla 4. Prueba de normalidad: Kolmogorov-Smirnoff.

Pruebas de normalidad			
Variables	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig
Accesibilidad	0,287	370	0,000a
Satisfacción	0,347	370	0,000a

Nota: a Lilliefors corregido.

Volumen 7 No. 21 septiembre-diciembre 2024, https://revistavive.org, ISSN: 2664-3243, ISSN-L: 2664-3243

En la Tabla 5, se presentan los resultados de la correlación de rangos de Spearman entre las variables accesibilidad a los servicios médicos y la satisfacción de los usuarios externos que acuden a consultas en el Hospital Especializado de Cajamarca.

Tabla 5. Coeficiente de correlación de los rangos de Spearman entre las variables.

			Accesibilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Accesibilidad	Coeficiente de correlación	1.000	,894**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	370	370
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,894**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	370	370

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

A partir de los resultados que se muestran en la Tabla 5, se reconoce que existe una correlación directa, positiva, alta (rs= ,894) y significativa (p valor = 0,000), por lo cual se acepta la hipótesis alterna, por lo que se determina que existe una correlación significativa entre la accesibilidad a los servicios médicos y la satisfacción de los usuarios externos que acuden a consultas en el Hospital Especializado de Cajamarca.

DISCUSIÓN

En general, los resultados del estudio permiten comprender lo esencial que es abordar la accesibilidad a los servicios médicos en el Hospital Especializado de Cajamarca. Si bien la mayoría de los usuarios perciben un nivel alto de accesibilidad, aún existe una proporción significativa que considera que la accesibilidad es baja o moderada. Estos hallazgos respaldan la necesidad de implementar medidas y mejoras específicas para abordar las áreas identificadas, como la disponibilidad de citas y el acceso físico al hospital (10,11). Al hacerlo, se puede aumentar la satisfacción de los usuarios externos y garantizar que reciban una atención médica accesible y de calidad (12,13).

Los resultados del estudio también demuestran que existe un grupo considerable de usuarios que se encuentra insatisfecho, y se identifica que los aspectos estructurales y la calidad del trato humano pueden ser áreas de mejora clave (14). Para aumentar la satisfacción general de los usuarios, es necesario abordar los problemas estructurales y fortalecer la capacitación y el enfoque centrado en el paciente del personal médico y administrativo (15). Al hacerlo, se puede lograr una mayor

satisfacción y una experiencia más positiva para los usuarios externos del hospital (16).

La alta correlación positiva encontrada sugiere que a medida que la accesibilidad a los servicios médicos mejora, la satisfacción de los usuarios externos también aumenta. Esto implica que cuando los usuarios perciben una mayor facilidad de acceso a los servicios médicos, ya sea en términos de disponibilidad de citas, acceso físico al hospital o cualquier otra dimensión relacionada con la accesibilidad, se sienten más satisfechos con la atención recibida, lo cual es comparable con los estudios de Henni et al. (17) y Govie (18) quienes llegaron a resultados similares.

Estos resultados son consistentes con investigaciones previas que han destacado la importancia de la accesibilidad en la satisfacción de los usuarios en el contexto de los servicios médicos (19). La capacidad de acceder fácilmente a los servicios de atención médica es fundamental para garantizar una experiencia satisfactoria y de calidad para los usuarios externos (20).

En consecuencia, estos hallazgos tienen importantes implicaciones prácticas. Al comprender la correlación existente entre la accesibilidad y la satisfacción de los usuarios externos, se puede establecer una base sólida para diseñar propuestas que permitan aplicar mejoras y medidas específicas en el Hospital Especializado de Cajamarca. Es crucial enfocarse en aspectos como la mejora de la disponibilidad de citas, la reducción de barreras físicas y la optimización de los procesos internos para aumentar la accesibilidad y, en última instancia, la satisfacción de los usuarios.

CONCLUSIONES

Existe una correlación significativa entre la accesibilidad a los servicios médicos y la satisfacción de los usuarios externos en el Hospital Especializado de Cajamarca. Los hallazgos respaldan la idea de que a medida que mejora la accesibilidad, aumenta la satisfacción de los usuarios.

Las dimensiones de "Contacto" y "Adaptabilidad" tienen una influencia significativa en la accesibilidad percibida por los usuarios externos. Esto indica que el trato recibido por el personal médico y administrativo, así como la capacidad del hospital para adaptarse a las necesidades individuales, son aspectos clave para mejorar la accesibilidad.

Por otro lado, los resultados también revelan que existen áreas de mejora en términos de accesibilidad. Algunos usuarios consideran que la accesibilidad es baja, particularmente en las dimensiones de "Disponibilidad" y "Acceso". Estos hallazgos resaltan la necesidad de abordar problemas como la disponibilidad de citas y las barreras físicas para garantizar una mayor accesibilidad.

Volumen 7 No. 21 septiembre-diciembre 2024, https://revistavive.org, ISSN: 2664-3243, ISSN-L: 2664-3243

La satisfacción de los usuarios externos está influenciada por la capacidad del personal médico y administrativo para resolver problemas y por el factor humano en general. Estos aspectos tienen un impacto significativo en la experiencia global de los usuarios y en su satisfacción con los servicios médicos recibidos en el hospital.

Es recomendable llevar a cabo evaluaciones regulares para monitorear la evolución de la accesibilidad y la satisfacción de los usuarios externos en el hospital. Esto permitirá identificar áreas de mejora y detectar posibles problemas a tiempo. Estas evaluaciones pueden realizarse a través de encuestas, entrevistas o grupos de enfoque, entre otros métodos, para recopilar la retroalimentación de los usuarios y obtener información actualizada sobre su experiencia.

CONFLICTO DE INTERESES. Los autores declaran que no existe conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.

FINANCIAMIENTO. Los autores declaran que no recibieron financiamiento

AGRADECIMIENTO. Los autores agradecen al personal que labora en el Hospital Especializado de Cajamarca, quienes permitieron acceder a la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Barrow L, Faerden A. Barriers to accessing mental health services in The Gambia: patients'/ family members' perspectives. BJPsych Int 2022; 19:38-41. https://acortar.link/cG79xK

2. Cao W, Shakya P, Karmacharya B, Xu D, Hao Y, Lai Y. Equity of geographical access to public health facilities in Nepal. BMJ Glob Health 2021; 6: e006786. https://acortar.link/gMAI55

3. Dantas M, Souza D de, Souza A de, Aiquoc K, Souza T de, Barbosa I. Fatores associados ao acesso precário aos serviços de saúde no Brasil. Revista Brasileira de Epidemiologia 2021; 24. https://acortar.link/goN617

4. DeSa S, Gebremeskel A, Omonaiye O, Yaya S. Barriers and facilitators to access mental health services among refugee women in high-income countries: a systematic review. Syst Rev 2022; 11:62. https://acortar.link/YAcdQj

5. Garnelo L, Parente R, Puchiarelli M, Correia P, Torres M, Herkrath F. Barriers to access and organization of primary health care services for rural riverside populations in the Amazon. Int J Equity Health 2020; 19:54. https://acortar.link/iFRwWM

6. Núñez A, Manzano C. Identifying local barriers to access to healthcare services in Chile using a communitarian approach. Health Expectations 2022; 25:254–63. https://acortar.link/MG6uN7

7. Domínguez-Barrera C. Los "años perdidos" en la historia del Sistema Nacional de Salud del Perú. Revista de La Facultad de Medicina 2021; 69. https://acortar.link/4srEc5

8. Gutiérrez J, Heredia-Pi, Hernández-Serrato M, Pelcastre-Villafuerte B, Torres-Pereda P, Reyes-Morales H. Desigualdades en el acceso a servicios, base de las políticas para la reducción de la brecha en salud. Salud Publica Mex 2019; 61:726. https://acortar.link/e7YveR

9. Cañizares Fuentes W. Evolución del sistema de salud de Perú: buenas prácticas y desafíos en su construcción. Década 2005-2014. Anales de La Facultad de Medicina 2018;78. https://acortar.link/E40Cau

10. Smolić Š, Čipin I, Međimurec P. Access to healthcare for people aged 50+ in Europe during the COVID-19 outbreak. Eur J Ageing 2022; 19:793–809. https://acortar.link/AOeHQe

11. Silva A das N, Gomes R. Acesso de mulheres lésbicas aos serviços de saúde à luz da literatura. Cien Saude Colet 2021; 26:5351–60. https://acortar.link/vNM9hz

12. Robinson A, Elarbi M, Todd A, Husband A. A qualitative exploration of the barriers and facilitators affecting ethnic minority patient groups when accessing medicine review services: Perspectives of healthcare professionals. Health Expectations 2022; 25:628–38. https://acortar.link/wdON2H

13. Rapp K, Volpe V, Neukrug H. State-Level Sexism and Women's Health Care Access in the United States: Differences by Race/Ethnicity, 2014–2019. Am J Public Health 2021; 111:1796–805. https://acortar.link/Ic861n

14. Moore J, Luna-Pinto C, Cox H, Razi S, St. Louis M, Ricaldi J, et al. Promoting health equity during the COVID-19 pandemic, United States. Bull World Health Organ 2022; 100:171–3. https://acortar.link/bkWZJk

15. Ihantamalala F, Herbreteau V, Révillion C, Randriamihaja M, Commins J, Andréambeloson T, et al. Improving geographical accessibility modeling for operational use by local health actors. Int J Health Geogr 2020; 19:27. https://acortar.link/QachGW

16. Howells K, Burrows M, Amp M, Brennan R, Yeung W-L, Jackson S, et al. Exploring the experiences of changes to support access to primary health care services and the impact on the quality and safety of care for homeless people during the COVID-19 pandemic: a study protocol for a qualitative mixed methods approach. Int J Equity Health 2021; 20:29. https://acortar.link/kgo1y5

17. Henni S, Maurud S, Fuglerud K, Moen A. The experiences, needs and barriers of people with impairments related to usability and accessibility of digital health solutions, levels of involvement in the design process and strategies for participatory and universal design: a scoping review. BMC Public Health 2022; 22:35. https://acortar.link/D7Mrmd

18. Govier D, Cohen-Cline H, Marsi K, Roth S. Differences in access to virtual and in-person primary care by race/ethnicity and community social vulnerability among adults diagnosed with COVID-19 in a large, multi-state health system. BMC Health Serv Res 2022; 22:511. https://acortar.link/owLhnx

19. Ekzayez A, Alhaj Y, Alhaleb H, Checchi F. The impact of armed conflict on utilisation of health services in north-west Syria: an observational study. Confl Health 2021; 15:91. https://acortar.link/VYuFf1

20. Ramadan M, Tappis H, Uribe M, Brieger W. Access to primary healthcare Services in Conflict-Affected Fragile States: a subnational descriptive analysis of educational and wealth disparities in Cameroon, Democratic Republic of Congo, Mali, and Nigeria. Int J Equity Health 2021; 20:253. https://acortar.link/jpUPHE

ACERCA DE LOS AUTORES

Enzo Renatto Bazualdo-Fiorini. Doctor en gestión pública y gobernabilidad, Universidad Cesar Vallejo. Maestro en Medicina en la Universidad de San Martín de Porres; Maestro en gestión de los servicios de Salud, Universidad Cesar Vallejo. Cirujano Plástico, Universidad de San Martín de Porres. Docente en la Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.

Edwin Pajares-Huaripata. Maestro y Doctor en Psicología en la Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.

Omar Anghelo De La Cruz Rudas. Estudiante de la carrera de Medicina Humana en la Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.

Segundo Bueno Ordoñez. Bachiller en Medicina y Licenciado como Médico Cirujano en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Magister en Ciencias en la Universidad Nacional de Cajamarca, Segunda especialidad en Especialista en Radiología y Doctor en Medicina en la Universidad Nacional de Trujillo, Doctor en Ciencias Especialidad con Mención Salud en la Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.

Teddy William Saavedra Alvarado. Docente de Ciencias en la Universidad Privada del Norte, Perú.