

TÍTULO DEL ARTÍCULO:

SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS CON DEMENCIA EN LA ACTIVIDAD DE PSICOMOTRICIDAD/ SATISFACTION OF PERSONS WITH DEMENTIA IN THE ACTIVITY OF PSYCHOMOTRICITY

AUTORES:

Alba Pérez Díaz

Cargo y puesto de trabajo: Responsable y Terapeuta Ocupacional del Centro de Psicoestimulación de AFEDAZ (Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer de Zaragoza).

Dirección de correo electrónico: albapd87@gmail.com

Teléfono de contacto: 654978898



Marta Armengod Ramo

Cargo y puesto de trabajo: Terapeuta Ocupacional del Centro de Psicoestimulación de AFEDAZ (Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer de Zaragoza).

Dirección de correo electrónico: martapitarque@outlook.com

Teléfono de contacto: 653287455



María Ángel Casas Soriano

Cargo y puesto de trabajo: Terapeuta Ocupacional del Centro de Psicoestimulación de AFEDAZ (Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer de Zaragoza).

Dirección de correo electrónico: maria_angelcs@hotmail.com

Teléfono de contacto: 678347816



RESUMEN

El objetivo de este estudio ha sido hacer patentes los resultados obtenidos en la realización de una encuesta de satisfacción a usuarios del Centro de Psicoestimulación de la Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer de Zaragoza, en la realización de la actividad de psicomotricidad.

Se ha analizado la satisfacción de los usuarios del centro, durante las sesiones de psicomotricidad, utilizando la investigación-acción participativa, mediante un método de estudio cuantitativo descriptivo, a través de una encuesta anónima.

Todos los usuarios que se han incluido en la encuesta padecen una demencia en fase inicial o deterioro cognitivo leve, obteniendo puntuaciones iguales o superiores a 18 en el Miniexamen Cognitivo de Lobo.

Para medir el grado de satisfacción, se han tenido en cuenta los siguientes ítems: aspectos propios de la sesión en sí, aspectos globales del centro donde se realizan las actividades y la evaluación de los profesionales que han realizado las tareas en el departamento de Terapia Ocupacional.

Tras haber calculado el promedio de las puntuaciones obtenidas, los resultados de la investigación han sido favorables, ya que la mayoría de los ítems han sido valorados positivamente por todos los participantes.

Por ello, la conclusión más relevante ha sido que la actividad de psicomotricidad ha resultado gratificante para los usuarios participantes en la misma.

ABSTRACT

The objective of this article has been to make clear the results obtained in the realization of a satisfaction survey to users of the Center of Psychostimulation of the Association of Relatives of Patients of Alzheimer of Zaragoza in the realization of the activity of psychomotricity.

In this study, the satisfaction of the center's users was analyzed during the psychomotricity sessions, using participatory action research, using a descriptive quantitative study method, through an anonymous survey.

All the users who have been included in the survey have a dementia in the initial phase or mild cognitive impairment, obtaining scores equal to or greater than 18 in the Cognitive Mini-Lobe.

To measure the degree of satisfaction, the following items have been taken into account: aspects of the session itself, global aspects of the center where the activities are carried out and the evaluation of the professionals who have performed the tasks in the Occupational Therapy department.

After having calculated the average of the scores obtained, the results of the research have been favorable, since most of the items have been valued positively by all the participants.

Therefore, the most relevant conclusion has been that the psychomotor activity has been rewarding for the users participating in it.

PALABRAS CLAVE

Palabras Clave: Psicomotricidad; Satisfacción.

Key Words: Psychomotricity; Satisfaction.

DECS: Terapia por Ejercicio; Terapia Ocupacional; Satisfacción Personal; Demencia.

MESH: Psychomotor Performance; Occupational Therapy; Personal Satisfaction; Dementia.

INTRODUCCIÓN

El siglo XX está marcado por un crecimiento sin precedentes de la población mayor de 60 años, relacionado con una mejor calidad de vida, producto de los avances tecnológicos y las políticas de salud orientadas al tratamiento de los adultos ⁽¹⁾.

El envejecimiento es un proceso inevitable que en muchas ocasiones se ve acelerado por diversas causas relacionadas con el estilo de vida, como el sedentarismo. Esto es un factor de riesgo para el desarrollo de enfermedades crónicas con pluripatología como por ejemplo deterioro cognitivo, demencia, enfermedad de Parkinson, etc⁽²⁾.

Por ello, la Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda la práctica de ejercicio físico para mantener la funcionalidad física y mental como parte del autocuidado del adulto mayor ⁽³⁾.

Se considera la psicomotricidad como una técnica terapéutica incluida en las Terapias No Farmacológicas (TNF), basada en una concepción integral de la persona, que se ocupa de la interacción que se establece entre conocimiento, emoción, cuerpo y movimiento ⁽⁴⁾. Hace hincapié en el desarrollo de la persona y su capacidad para expresarse y desenvolverse en el medio que le rodea ⁽⁵⁾.

Los objetivos generales de la psicomotricidad son: frenar la evolución del deterioro, mejorar la calidad de vida del usuario y aumentar el grado de independencia funcional ⁽⁶⁾.

Incluye objetivos más específicos como incrementar la fuerza muscular, el control motor, la lateralidad, la coordinación motriz y el equilibrio, conservar la movilidad, mantener el esquema corporal, mejorar la resistencia a la fatiga, estimular la memoria reciente y remota, la expresión y la comunicación verbal y no verbal ⁽⁷⁾.

Los beneficios de la psicomotricidad en personas con demencia y deterioro cognitivo están apoyados por numerosos estudios, sin embargo apenas hay

bibliografía sobre el grado de satisfacción de las personas que practican esta técnica.

Por ello, el objetivo de estudio es conocer el grado de satisfacción de los usuarios, en la realización de actividades y técnicas de psicomotricidad llevadas a cabo en el Centro de Psicoestimulación de la Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer (AFEDAZ).

METODOLOGÍA

Desde el Centro de Psicoestimulación, específico para fases iniciales de demencia de AFEDAZ, se ejecuta una sesión semanal de psicomotricidad de duración indefinida.

Cada sesión dura 30 minutos y está dividida en dos partes: una primera de gimnasia gerontológica para movilizar todos los segmentos del cuerpo; y otra parte más específica en la cual se realizan actividades propias de psicomotricidad. La sesión completa se realiza en la sala de Terapia Ocupacional del Centro de Psicoestimulación de AFEDAZ.

Para la realización de las sesiones de psicomotricidad se han utilizado diferentes materiales, como: pañuelos, telas, cintas de diferentes texturas y tamaños, bolos, raquetas de bádminton, globos de diferentes tamaños, formas y colores, instrumentos musicales, pelotas de diferentes tamaños, colores, pesos y materiales, aros, picas, dianas...

Para el análisis de la satisfacción de los usuarios durante las sesiones de psicomotricidad, se ha utilizado la investigación-acción participativa, mediante un método de estudio cuantitativo para obtener resultados útiles basando la investigación en la participación de los propios usuarios a investigar. Se trata de un método cuantitativo focalizado en la experiencia subjetiva de la actividad de psicomotricidad desde la perspectiva de los usuarios, registrado en una encuesta por los propios usuarios.

Es un estudio cuantitativo descriptivo, que analiza el grado de satisfacción de los usuarios en las sesiones de psicomotricidad, basado en la causa (sesión psicomotriz) y efecto (grado de satisfacción), cuyos resultados podrían extrapolarse a grupos poblacionales de similares características.

El registro de los datos se ha realizado en una tabla Excel, totalmente anónima, con una entrada para cada usuario, cada sesión y cada ítem a valorar. Respecto

a las puntuaciones obtenidas en cada ítem, se calculaba el promedio de las puntuaciones.

Para garantizar el anonimato de los usuarios se les adjudicaba un número a cada uno, que era el utilizado en la tabla de registro.

Los criterios de inclusión para la participación en el proyecto han sido:

- Estar diagnosticado de enfermedad de Alzheimer o de otro tipo de demencias afines.
- Obtener una puntuación igual o superior a 18 puntos, en el Miniexamen Cognitivo de Lobo, correspondiente a demencia leve.
- Aceptar participar en el proyecto, y entregar al personal del centro el documento de consentimiento informado, debidamente cumplimentado.

Los criterios de exclusión eran:

- No aceptar participar en el proyecto, o no entregar al personal del centro el documento de consentimiento informado debidamente cumplimentado.
- Cursar baja del servicio durante la realización del presente estudio, de tal manera que no completara la totalidad de las sesiones planteadas.

Se ha realizado un cuestionario estructurado en tres bloques, de 24 ítems, con 20 usuarios en fases iniciales (ver figuras 1, 2 y 3) que han obtenido en el Miniexamen Cognitivo de Lobo una puntuación igual o superior a 18 puntos, para conocer el bienestar de los usuarios que han participado, la cual ha sido registrada de manera autónoma por ellos mismos, de manera inmediata tras haber realizado la sesión de psicomotricidad.

En dicha encuesta de satisfacción se han tenido en cuenta tres grandes bloques, que se detallan a continuación:

1. Preguntas generales sobre el centro (ver figura 1): en este conjunto de preguntas se solicita información sobre el tiempo de permanencia y

frecuencia de asistencia al centro de cada usuario, la idoneidad de las instalaciones y su horario, la limpieza del mismo y sus accesos. Finalmente se pregunta su grado de satisfacción general con el centro en su conjunto.

<i>Preguntas generales sobre el centro</i>	
1- ¿Desde cuándo acudes al centro?	<hr/> <hr/>
2- ¿Con que frecuencia acudes al centro?	<hr/> <hr/>
3- ¿Te resulta sencillo llegar al centro?	Sí 😊 A veces 😐 No 😞
4- ¿Se encuentra bien señalizada la entrada al centro?	Sí 😊 No 😞
5- ¿Cómo consideras la limpieza e higiene del centro y de sus exteriores?	Muy adecuada 😊 Adecuada 😐 Inadecuada 😐 Muy inadecuada 😞
6- ¿Consideras adecuadas las instalaciones del centro?	Muy adecuadas 😊 Adecuada 😐 Inadecuadas 😐 Muy inadecuadas 😞
7- ¿Consideras adecuado el horario del centro?	Muy adecuado 😊 Adecuado 😐 Inadecuado 😐 Muy inadecuado 😞
8- ¿Consideras que el centro se esfuerza por mejorar las instalaciones?	Sí 😊 A veces 😐 No 😞
9- ¿Cómo te sientes tras estar en el centro?	<hr/> <hr/>
10- ¿Cuál es tu evaluación general del centro? ¿Con que nota lo calificarías?	<hr/> <hr/>

Figura 1 - Encuesta de satisfacción (elaboración propia 2017)

2. Preguntas específicas de la sesión de Psicomotricidad (ver figura 2): se ha preguntado a los usuarios sobre la sesión que acababan de realizar,

en concreto sobre su disfrute con la actividad, la adecuación de la frecuencia, el contenido, el material, las instalaciones donde se desarrolla, o su variedad. También se pregunta a los usuarios acerca del personal que desarrolla la sesión de Psicomotricidad y sus explicaciones y seguridad durante la actividad planteada. Por último se pregunta si realizarían cambios en la actividad y su significado personal.

Preguntas específicas de la sesión de Psicomotricidad	
1- ¿Disfrutas con las actividades de Psicomotricidad?	Si 😊 A veces 😐 No 😞
2- ¿Consideras que la frecuencia de realización de estas actividades es adecuada?	Si 😊 A veces 😐 No 😞
3- ¿Qué te parece el material empleado en las actividades de psicomotricidad?	Muy apropiado 😊 Apropiado 😐 Inapropiado 😐 Insuficiente 😞
4- ¿Qué te parece el contenido de las actividades de psicomotricidad?	Muy interesante 😊 Interesante 😐 No me gusta 😐 Me es indiferente 😞
5- ¿Qué te parecen las instalaciones donde se desarrollan las actividades de psicomotricidad?	Muy apropiadas 😊 Apropriadadas 😐 Inapropiadas 😐 Muy inapropiadas 😞
6- ¿Cómo consideras que es la variedad de actividades que planteamos?	Muy apropiadas 😊 Apropriadadas 😐 Inapropiadas 😐 Muy inapropiadas 😞
7- ¿El personal dedica el tiempo necesario a explicar la actividad?	Si 😊 A veces 😐 No 😞
8- ¿La información de la actividad recibida es adecuada?	Muy apropiadas 😊 Apropriadadas 😐 Inapropiadas 😐
9- ¿Los profesionales te han transmitido seguridad y confianza en la realización de las actividades?	Si 😊 A veces 😐 No 😞
10- ¿Qué ha significado para ti esta actividad?	_____
11- ¿Realizarás algún cambio en estas actividades?	_____

Figura 2 - Encuesta de satisfacción (elaboración propia 2017)

3. Preguntas generales (ver figura 3): en este último apartado se ha consultado a los usuarios si les resulta sencillo comunicarse con el personal del centro, si resuelven sus quejas o sugerencias y la rapidez con que lo hacen.

Preguntas personales

1- ¿Te resulta sencillo hablar con el personal del centro cuando lo necesitas?

Si 😊 A veces 😐 No 😞

2- ¿Consideras que se da solución a tus problemas o demandas?

Si 😊 A veces 😐 No 😞

3- ¿Se atienden rápidamente las quejas o problemas planteados?

Si 😊 A veces 😐 No 😞

Figura 3 - Encuesta de satisfacción (elaboración propia 2017)

El equipo técnico de terapeutas ocupacionales de AFEDAZ redactó un protocolo de realización de la presente investigación, que se entregó a la Junta Directiva de la misma Asociación para su estudio y aprobación. Junto con el protocolo de realización se presentó la carta informativa que se entregó posteriormente a los familiares de los usuarios del Centro de Psicoestimulación, y el consentimiento informado que debieran firmar.

Este trabajo de investigación no tiene informe de comité de ética, pero se siguieron las recomendaciones de los principios éticos de la declaración de Helsinki.

Todos los familiares de los usuarios participantes fueron informados de manera escrita de los objetivos, metodología y desarrollo del estudio, y se les entregó copia de la carta informativa y del consentimiento informado, el cual podían revocar libremente en cualquier momento, durante el desarrollo o a la finalización del proyecto.

En esta misma línea se ha respetado el anonimato y confidencialidad de todos los participantes en el estudio, atendiendo a la ley orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal. Para ello, se han utilizado tablas de

Excel anónimas, donde se registraban los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios participantes.

RESULTADOS

Como anteriormente se detalla, los cuestionarios de satisfacción utilizados para este estudio se dividen en tres grandes bloques: preguntas generales sobre el centro, preguntas específicas de la sesión de psicomotricidad, y preguntas personales.

Tras haber cotejado todos los cuestionarios se han obtenido los siguientes resultados:

1. En el bloque sobre las preguntas generales, al 95% de los usuarios les resulta sencillo llegar al centro y al 100% de ellos les parece que la entrada se encuentra bien señalizada. La limpieza del centro y las instalaciones son adecuadas para el 88% y el 90%, respectivamente. El 87% de los usuarios creen que la adecuación del horario del centro es correcta y el 98% considera que la Asociación se esfuerza por mejorar las instalaciones.
2. En el bloque sobre las preguntas específicas de las sesiones de psicomotricidad, el 93% de los usuarios disfruta con las actividades planteadas en las sesiones de psicomotricidad, el 100% de ellos considera la frecuencia de realización adecuada, el 91% cree que el material empleado es apropiado a la finalidad de las sesiones, el 87% y 82% considera adecuados el contenido de las sesiones y las instalaciones donde se desarrollan respectivamente y el 85% considera que las actividades que se plantean son variadas.

Para el 100% de los encuestados el personal dedica el tiempo necesario a explicar la actividad. El 83% de los encuestados considera muy apropiada la información recibida y el 100% de los usuarios cree que el personal del centro les transmite seguridad y confianza al realizar actividades de psicomotricidad.

3. Por último, en el bloque de preguntas personales, el 100% de los usuarios cree que es sencillo hablar con el personal del centro cuando lo necesitan; el 94% considera que se da solución a sus problemas, y el 98% cree que se atienden sus quejas de manera rápida.

Cabe destacar que los resultados de los cuestionarios realizados han sido muy satisfactorios, ya que los usuarios han valorado las cuestiones de manera positiva en un porcentaje igual o superior al 82%.

Los ítems a los que más importancia se ha dado han sido la capacidad de disfrute con la actividad, que ha sido del 93%, la adecuación del material empleado durante la actividad, que ha sido del 91%, y para el 100% de los usuarios los profesionales encargados de la actividad han sido capaces de transmitirles seguridad y confianza en el desarrollo de la misma.

DISCUSIÓN

Este estudio evidencia la satisfacción general de los usuarios del servicio con respecto a las sesiones de psicomotricidad, en el departamento de Terapia Ocupacional de AFEDAZ.

Siguiendo el modelo de intervención en Terapia Ocupacional basado en el enfoque de la atención centrada en la persona (ACP), uno de los puntos del decálogo de la ACP en los centros gerontológicos afirma que: *"las personas mayores con gran afectación cognitiva tienen derecho a ejercer su autonomía"* (8).

Dentro de Terapia Ocupacional, el término ocupación incluye considerar los deseos, necesidades y elecciones de la propia persona (9); por este motivo vemos necesario fomentar este tipo de prácticas para evaluar la satisfacción de las personas que reciben tratamiento de esta disciplina e involucrarles en dicho tratamiento.

Es importante destacar que, al ser personas con demencia en fases iniciales o con deterioro cognitivo leve y funcionalmente independientes, la variedad y

complejidad de las actividades que se puede desarrollar es mayor que con usuarios en fases moderadas y avanzadas.

En estudios consultados sobre terapias no farmacológicas y su efecto en el envejecimiento normal y en el deterioro cognitivo leve o en demencias se manifiesta la necesidad de realizar trabajos que analicen qué mejoras se obtienen gracias a su empleo ⁽¹⁰⁾. En este sentido, apenas hemos encontrado bibliografía que se centre en el grado de satisfacción del usuario respecto a estas terapias, ya que únicamente se basan en la efectividad para ralentizar el proceso de deterioro cognitivo ⁽¹¹⁾.

El estudio realizado que aquí se expone presenta carencias metodológicas, fundamentalmente en la selección y en el tamaño de la muestra.

Respecto a la selección, es debido a que todos los usuarios participantes tenían diagnóstico de demencia o de deterioro cognitivo leve, no existiendo grupo de control con población sana.

Refiriéndonos al tamaño, se muestra claramente insuficiente en cuanto a número y localización, no siendo posible extrapolarlo a otras comunidades con los datos obtenidos. Sería necesario realizar este mismo tipo de estudios con muestras mayores, en diferentes localizaciones.

No obstante, y a pesar de lo mencionado, este estudio muestra datos interesantes sobre la aceptación de estas técnicas en personas con demencia en fases iniciales. Estos resultados positivos ofrecen las garantías para continuar aplicando la terapia psicomotriz como parte del tratamiento desde el Departamento de Terapia Ocupacional, dado que los usuarios manifiestan su aceptación de la actividad y de las técnicas utilizadas para su ejecución.

El objetivo final del estudio, que era conocer el grado de satisfacción de los usuarios en la actividad de psicomotricidad, ha quedado reflejado en los resultados que se exponen, por lo que no se estiman líneas futuras de investigación en este sentido.

CONCLUSIONES

Tal y como hemos expuesto, en la actualidad existen pocos instrumentos que midan la satisfacción de los usuarios en el ámbito del tratamiento y la rehabilitación y muchos menos que pretendan evaluar la satisfacción de las técnicas utilizadas dentro del tratamiento de las personas afectadas por una demencia o con deterioro cognitivo leve.

Determinamos que este estudio ha cumplido su objetivo general, ya que ha servido para conocer la satisfacción de los usuarios del Centro de Psicoestimulación en la actividad de Psicomotricidad.

Es importante destacar que la satisfacción del usuario con el servicio prestado es un aspecto primordial para lograr la adhesión al tratamiento, la continuación en el mismo y que puede influir positivamente en el resultado final del tratamiento.

Conocer la satisfacción del usuario es un aspecto de gran importancia para mejorar la calidad del servicio, e igualmente nos va a permitir realizar las modificaciones pertinentes para aumentar la satisfacción de los participantes y mejorar la calidad en la atención.

Tras estudiar los resultados obtenidos, pensamos que este tipo de cuestionarios pueden ser herramientas muy útiles y fiables para valorar la intervención desde Terapia Ocupacional y que pueden servir para determinar si las actividades planificadas son significativas para los participantes.

AGRADECIMIENTOS

La investigación llevada a cabo en este artículo no ha contado con financiación externa, se han empleado las instalaciones y los materiales ya existentes en AFEDAZ.

Por ello, se agradece la colaboración de la Asociación por haber prestado las instalaciones y el material de psicomotricidad para la realización de este estudio.

Por último, agradecer a las familias y a los usuarios del Centro de Psicoestimulación de la Asociación que han participado en este estudio, por su colaboración y su disponibilidad.

BIBLIOGRAFÍA

- (1) Olave-Sepúlveda C, Ubilla-Bustamante P. Programa de activación psicomotriz en adultos mayores institucionalizados con deterioro cognitivo y depresión. *Psicogeriatría* [Revista en internet] 2011 [Fecha de consulta: 22 de marzo de 2018]; 3(4): [173-176]. Disponible en:
<https://www.viguera.com/sepg/pdf/revista/0304/304_0173_0176.pdf>
- (2) Alonso Jiménez R, Moros García MT, Intervención psicomotriz en personas mayores. *TOG (A Coruña)* [Revista en internet]. 2011 [Fecha de consulta: 26 de marzo de 2018]; 8 (14): [13p.]. Disponible en:
<<http://www.revistatog.com/num14/pdfs/original10.pdf>>
- (3) Menéndez Montañés MC, BrochierKist RB. La actividad física y la psicomotricidad en las personas mayores: sus contribuciones para el envejecimiento activo, saludable y satisfactorio. *Textos contextos (Porto Alegre)* [en línea] 2011, 10 (Enero-Julio): [Fecha de consulta: 11 de abril de. 2018] Disponible en:
<<http://148.215.2.11/articulo.oa?id=321527168014>>ISSN
- (4) Lorente Rodríguez E. Intervención psicomotriz en pacientes con demencia. *Psiquiatría.com* [Revista en internet]. 2002 [Fecha de consulta: 3 de abril de 2018]; 6 (3). Disponible en:
<<https://studylib.es/doc/7620217/intervenci%C3%B3n-psicomotriz-en-pacientes-con-demencia>>
- (5) Lorente Rodríguez E. Intervención psicomotriz en pacientes con demencia: una propuesta rehabilitadora. *Rev. iberoam. psicomot. téc. corpor.* [Revista en internet]. 2003 [Fecha de consulta: 1 de abril de 2018]; 11 (Agosto): 13-28. Disponible en:
<<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3742880>>

- (6) González A, Marchetti A. Beneficios de la intervención psicomotriz en adultos mayores con deterioro cognitivo leve y moderado. Enfermería (Montev) [Revista en internet]. 2014 (diciembre) [Fecha de consulta: 15 de marzo de 2018]; Vol. 3 (2): 49-56. Disponible en: <https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/enfermeriacuidadoshumanizados/article/view/594>
- (7) Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer y Otras Demencias de Salamanca (IMSERSO). Guías de implantación. Intervenciones no farmacológicas. Reeducción psicomotriz. Madrid: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. Secretaria General de Política Social y Consumo. Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO); 2011.
- (8) Aragonés Fernández V, Martínez Sánchez MC. Mantenimiento de roles en personas mayores desde terapia ocupacional en el marco de la atención centrada en la persona. Retoocyl [Revista en internet]. 2016 [Fecha de consulta: 26 de marzo de 2018]; 7: [50-57]. Disponible en: <http://www.terapeutas-ocupacionales.es/assets/files/COPTOCYL/reTOcyl/7/parte%206.pdf>
- (9) Cembellín Ayora M. Laborterapia: más allá de una simple manualidad en la enfermedad de Alzheimer. TOG (A Coruña) [Revista en internet]. 2015 [Fecha de consulta: 26 de marzo de 2018]; 12 (22): [12p.]. Disponible en: < www.revistatog.com/num22/pdfs/colab1.pdf >
- (10) Escobar-Rodríguez DA, Rivera-Ibarra DB, Servín-Álvarez A, Ortiz-Cázares C, Juárez-López MJ. Satisfacción de los usuarios de los servicios de rehabilitación. Construcción de un instrumento para evaluarla. Rev. Med. Inst. Mex. Seguro Soc. [Revista en línea] 2007 [Fecha de consulta: 3 de abril de 2018], 45: [573-578]. Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457745530007>>ISSN 0443-5117

- (11) Nieto-Blasco J, Vicente-Blanco MV, Calvo-Vera AB, Lobato-Benito L, Rubio-Gil FJ, Mendoza-García JL et al. Estudio de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Rehabilitación del CAUSA. Rehabilitación (Madr) [Revista en internet]. 2018 enero – marzo. [Fecha de consulta: 26 de marzo de 2018]; 52(1): [28-37]. Disponible en: <<http://www.elsevier.es/es-revista-rehabilitacion-120-avance-resumen-estudio-satisfaccion-los-pacientes-atendidos-S0048712017301068>>