



Calidad de servicio y satisfacción de pacientes geriátricos tratados con el método Feldenkrais en fisioterapia

Quality of service and patient satisfaction geriatric patients treated with the Feldenkrais method in physiotherapy

Qualidade do serviço e satisfação dos pacientes geriátricos tratados com o método Feldenkrais em fisioterapia

Mitchell Walter Carbajal-Alvarado ^I
mitchell.carbajal@unmsm.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-1033-1407>

Luis Enrique Podestá-Gavilano ^{II}
lpodestag@unmsm.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0003-0122-8835>

Carlos Carcelén-Reluz ^{III}
ccarcelenr@unmsm.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0001-7645-4955>

Raúl Alberto Ruiz-Arias ^{IV}
raulruiz67@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-8877-6158>

Correspondencia: mitchell.carbajal@unmsm.edu.pe

Ciencias de la Salud
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 13 de noviembre de 2022 * **Aceptado:** 28 de diciembre de 2022 * **Publicado:** 23 de enero de 2023

- I. Tecnología Médica, Maestrando Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- II. Doctor en Ciencias de la Salud, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- III. Doctor en Historia, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- IV. Magíster en Estadística, Universidad Nacional Federico Villareal, Lima, Perú.

Resumen

La calidad de los servicios de salud se refleja en la satisfacción del usuario cuando se cumplen o exceden sus expectativas. Es así, que esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en los pacientes geriátricos con limitación de movimiento atendidos con el método Feldenkrais de un centro de fisioterapia de Lima entre abril y junio del 2021. Metodológicamente, se llevó a cabo un estudio observacional, transversal y descriptivo. La muestra estuvo conformada por 100 pacientes. La calidad del servicio del centro de fisioterapia se midió mediante el cuestionario SERVQUAL en modalidad percepción, en función de la satisfacción de los pacientes adultos mayores. La relación entre las variables fue cuantificada mediante la prueba de Rho de Spearman. Los resultados revelan que el 60 % de la muestra fue de sexo femenino, el rango de edades de los participantes osciló entre 60 a 89 años. Asimismo, el 65 % respondió estar Satisfecho, 34 % Muy satisfecho y un 1% indiferente. Los mayores valores de correlación fueron de las dimensiones fiabilidad (Rho = 0,594), Sensibilidad (Rho = 0,528) y seguridad (Rho = 0,556) con la variable Satisfacción. Se concluye que existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción en pacientes geriátricos con limitación de movimiento (Rho= 0,789; $p < 0,001$) atendidos en el área de fisioterapia.

Palabras clave: Adulto mayor; Geriatria; Atención de salud; Paciente; Fisioterapia.

Abstract

The quality of health services is reflected in user satisfaction when their expectations are met or exceeded. Thus, this research aimed to determine the relationship between the quality of service and satisfaction in geriatric patients with limited movement treated with the Feldenkrais method at a physiotherapy center in Lima between April and June 2021. Methodologically, it was carried out an observational, cross-sectional and descriptive study. The sample consisted of 100 patients. The quality of the physiotherapy center service was measured using the SERVQUAL questionnaire in perception modality, based on the satisfaction of the elderly patients. The relationship between the variables was quantified using Spearman's Rho test. The results reveal that 60% of the sample was female, the age range of the participants ranged from 60 to 89 years. Likewise, 65% answered being satisfied, 34% very satisfied and 1% indifferent. The highest correlation values were for the

reliability (Rho = 0.594), Sensitivity (Rho = 0.528) and security (Rho = 0.556) dimensions with the Satisfaction variable. It is concluded that there is a relationship between the quality of the service and satisfaction in geriatric patients with limited movement (Rho= 0.789; $p<0.001$) treated in the physiotherapy area.

Keywords: Older adult; Geriatrics; Health care; Patient; Physiotherapy.

Resumo

A qualidade dos serviços de saúde se reflete na satisfação do usuário quando suas expectativas são atendidas ou superadas. Assim, esta pesquisa teve como objetivo determinar a relação entre a qualidade do serviço e a satisfação em pacientes geriátricos com limitação de movimento tratados com o método Feldenkrais em um centro de fisioterapia em Lima entre abril e junho de 2021. Metodologicamente, foi realizado um estudo observacional, transversal estudo seccional e descritivo. A amostra foi composta por 100 pacientes. A qualidade do atendimento do centro de fisioterapia foi mensurada por meio do questionário SERVQUAL na modalidade percepção, baseado na satisfação dos idosos. A relação entre as variáveis foi quantificada por meio do teste Rho de Spearman. Os resultados revelam que 60% da amostra era do sexo feminino, a faixa etária dos participantes variou de 60 a 89 anos. Da mesma forma, 65% responderam estar satisfeitos, 34% muito satisfeitos e 1% indiferente. Os maiores valores de correlação foram para as dimensões confiabilidade (Rho = 0,594), Sensibilidade (Rho = 0,528) e segurança (Rho = 0,556) com a variável Satisfação. Conclui-se que existe relação entre a qualidade do atendimento e a satisfação em pacientes geriátricos com limitação de movimento (Rho= 0,789; $p<0,001$) atendidos na área de fisioterapia.

Palavras-chave: Idoso; Geriatria; Cuidados de saúde; Paciente; Fisioterapia.

Introducción

En los sistemas de salud, principalmente la calidad de servicio como la satisfacción del usuario, se ven reflejadas cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por lo brindado en dichos servicios. En este sentido, la satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020) Para ello, la Organización Mundial de la Salud, define a la calidad de servicio como el grado en que los servicios de salud incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados para las personas y los

grupos de población, ajustándose a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. (Organización Mundial de la Salud, 2022)

A diferencia de este último, la satisfacción como lo precisan (Lobo et al., (2016) en su investigación³ se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera, las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio.

Por dicha razón, la satisfacción se transforma en un indicador fundamental en cuanto a la atención de calidad. En consecuencia, se utilizan instrumentos de medición como el SERVQUAL, PSQ E, cuestionarios validados, entre otros; que miden de manera objetiva la calidad de atención de los servicios de salud según el nivel de satisfacción de los usuarios (Cleary & Edgman-Levitan, 1997) Para dichos servicios de salud, requerimos de conceptos y técnicas para llevar a cabo tratamientos en las distintas áreas. En el caso de pacientes geriátricos, existen conceptos metodológicos en el área para mejorar su estado de salud y reintegrarlos a la sociedad con una mejora funcional en sus actividades. Como, por ejemplo: el método Feldenkrais, donde el instituto del mismo nombre lo conceptualiza como: la interacción entre series de movimientos coordinados y el aprendizaje sensomotriz individual a través de la toma de conciencia del cuerpo humano. Además, dicho método también se precisa como un proceso de aprendizaje somático que se transmite en sesiones de grupo llamadas ATM (Toma de Conciencia a través del Movimiento, en inglés Awareness Through Movement); o en sesiones individuales, llamadas IF (Interacción funcional)(Instituto feldenkrais, 2022) El autor de este método, Moshe Feldenkrais, dejó un legado y un grupo de profesionales altamente capacitados que han continuado preparando instructores y formadores alrededor de todo el mundo. A la actualidad, sigue siendo reconocido internacionalmente por su aporte a las distintas áreas de la salud humana, como en su aplicación metodológica en campos de la neurología, psicología, rehabilitación, deportes, artes y más. (Asociación Mexicana del Método Ferldenkrais, 2022)

En consideración, se sabe que los pacientes aprenden a recibir indicaciones mientras realizan los ejercicios y hacen los ajustes necesarios sin dejar de hacerlos; ya que por ellos, aprenden a actuar pensando y a pensar actuando. Por esta razón, la aplicación concreta es mediante manipulaciones no agresivas ni dolorosas por las que se establece una comunicación verbal como se define en el método Feldenkrais, “educador – estudiante” o “terapeuta – paciente”; así lo precisa Soto en el 2018 (Soto Bach, 2018) Dando como resultado una mejor respiración, incremento del rango móvil, reducción

del dolor, mayor sensación de bienestar y conexión personal. Además de evocar nuevas reacciones en el cerebro y en donde la atención y el movimiento son claves para la plasticidad del sistema nervioso y las actividades del día a día de todo ser humano.

No obstante, cabe resaltar estudios como el de Rivas J. (Rivas Bedmar, 2001) que es muy utilizado en el área de fisioterapia; el cual, precisa que no solo trata problemas corporales como dolencias articulares, traumatismos, dolores cervicales, lumbares, malestar en la espalda, limitaciones del movimiento, artrosis, dolencias neurológicas, patrones corporales de ansiedad, etc. Sino que también, utiliza movimientos suaves y de coordinación dirigida para ayudar a que la funcionalidad corporal sea más efectiva en el día a día. Ya que, de esta manera, pueda aumentar su rango de movimiento, mejorar su flexibilidad, coordinación, desenvolvimiento motriz para permitir movimientos adecuados y eficientes.

En especial, el adulto mayor padece de dichas consecuencias en mayor porcentaje; del cual, se define al paciente geriátrico como la persona de edad avanzada con pluripatología y polifarmacia. (Martín-Sánchez et al., 2010) Y que además, presenta cierto grado de dependencia para las actividades básicas de la vida diaria. Así también, D'hyver De Las Deses (2017), lo determina como aquel individuo superior a los 60 años de edad, con presencia de enfermedades de características incapacitantes físicas y/o de tipo mental. Como a su vez, significa ser una problemática social relacionada por su condición de salud.

Por lo tanto, y además de analizar las relaciones entre sexo, edad o dimensiones correlacionados a las variables; la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción en los pacientes geriátricos con limitación de movimiento atendidos con el método Feldenkrais de un centro de fisioterapia de Lima entre abril y junio del 2021.

Con estos antecedentes, el objetivo de esta investigación buscó determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción en los pacientes geriátricos con limitación de movimiento atendidos con el método Feldenkrais de un centro de fisioterapia.

Metodología

La investigación se ejecutó mediante un enfoque cuantitativo, de tipo analítico transversal. Se realizó en un centro de fisioterapia de la ciudad de Lima, entre los meses de abril a junio del 2021. La población estuvo constituida por 100 pacientes bajo los siguientes criterios de inclusión: Que sean adultos mayores de 60 años en adelante, que estaban con condiciones de responder

adecuadamente los cuestionarios y que acudieron durante los meses de abril a junio a sus sesiones de rehabilitación física en base al método Feldenkrais. La muestra estuvo conformada por los 100 pacientes adultos mayores de la población de ambos sexos, que pertenecían al centro de fisioterapia.

Posteriormente, los resultados descriptivos del análisis de variables correspondieron a aspectos sociodemográficos como sexo y edad, que lo obtuvimos de los respectivos datos llenados en los cuestionarios. Para medir la calidad de servicio, se aplicó el cuestionario estandarizado SERVQUAL en la modalidad percepción como instrumento; y para la satisfacción del método, un cuestionario modificado validado por juicio de expertos; del cual en nuestro estudio realizado, se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach de 0,76 de confiabilidad alta y una relación entre las variables de 0,789 según el coeficiente de Rho de Spearman. El primer instrumento conto con 1 sección denominada como percepción del mismo servicio recibido. La estructura del cuestionario estuvo constituida por 5 dimensiones y 22 ítems en total. Para determinar la importancia de los ítems, se manejó la escala de Likert del 1 al 5, donde 1 es el puntaje más bajo (nada satisfecho), y 5 el puntaje más alto (totalmente satisfecho) según el criterio de cada paciente. De acuerdo a ello, los resultados en porcentajes de satisfacción se promedian en base a la suma de respuestas de cada paciente en el cuestionario Servqual como lo precisan Cobo-Mejía, E. A. et al.¹¹, en su artículo de investigación donde se empleó la clasificación de Cohen: muy insatisfecho (1 a 1,8), insatisfecho (1,8 a 2,6), indiferente (2,6 a 3,4), satisfecho (3,4 a 4,2) y muy satisfecho (4,2 a 5). Por ello, autores como Matsumoto Nishizawa (2014) señala la importancia del Servqual en su investigación para evaluar la percepción del usuario en relación al servicio recibido en una determinada empresa.

Para iniciar, los procedimientos utilizados en los pacientes han sido realizados tras la obtención de un consentimiento informado, que cumple los criterios definidos en la LOPD 3/2018 y que conocían la capacidad de ejercer los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación u oposición). Por consiguiente, los pacientes llenaron dicho consentimiento informado en los 10 minutos previos a su sesión fisioterapéutica. Una vez culminada dicha sesión, se continuó con la aplicación del instrumento en lo correspondiente a las preguntas sobre la percepción del servicio (Servqual), así como lo referido a la satisfacción en la aplicación del método Feldenkrais.

Por otra parte, los datos recolectados se procesaron en Excel 2016 de Windows 10 y se pasaron a tabular las tablas en SPSS statistics 25 en una MAC high sierra. Y para la relación de las variables se consideró el coeficiente de correlación de Spearman.

Igualmente, el estudio contó con los datos personales de los pacientes seleccionados del centro de fisioterapia de San Juan de Miraflores que firmaron el consentimiento informado para participar voluntariamente. Por tal razón, se respetó la confidencialidad de los datos obtenidos, garantizando la no divulgación de dicha información personal ni la de sus familiares para la correcta transparencia del proceso realizado, conforme a los procedimientos seguidos de normas del comité de ética de investigación responsable institucional, y la Declaración de Helsinki de 1975 revisada en 1983; para la investigación médica con seres humanos.

Resultados y discusión

En relación de los 100 participantes (tabla 1), se obtuvo una Media de 69,01 con una Desviación estándar $\pm 6,10$; donde el sexo predominante fueron mujeres con un 60% y el grupo etario más frecuente fue de 60 a 69 años. Por otro lado, en relación a las patologías (figura 1), destaca que un 25% presentó escoliosis; y un menor porcentaje, Parkinson y Hernia discal con 5% cada uno del total de los pacientes. Además, cabe señalar que la cantidad de sesiones dentro del tratamiento puede influenciar en la contundencia de las mejoras y satisfacciones de los mismos pacientes al ir generando confianza en su proceso de rehabilitación física, y en especial, de un método determinado.

Con respecto a la frecuencia de asistencias (figura 2), destacaron 2 grupos. Ambos con un 20 %, presentando 12 y 13 sesiones de rehabilitación respectivamente. Como también, se obtuvo la correlación de ambas variables según el coeficiente de Rho de Spearman 0,789 de alta confiabilidad y un $p < 0,0001$ (tabla 2).

Figura 1: Características sociodemográficas de los pacientes geriátricos con limitación de movimiento atendidos en un centro de fisioterapia.

		Media	Desviación estándar
Edad		69,01	± 6,10
		Frecuencia	Porcentaje
Grupo etario	de 60 a 69 años	58	58,0%
	de 70 a 79 años	37	37,0%
	de 80 a 89 años	5	5,0%
Sexo	Masculino	40	40,0%
	Femenino	60	60,0%
TOTAL		100	100 %

Fuente: autores, 2022

Figura 2: Calidad del servicio y nivel de satisfacción en pacientes geriátricos con limitación de movimiento atendidos en un centro de fisioterapia

Rho de Spearman		Satisfacción al método Feldenkrais
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0,789
	Sig. (bilateral)	P < 0,001
	N	100

Fuente: autores, 2022

Finalmente, se llegó a los porcentajes de pacientes satisfechos según el instrumento Servqual en la modalidad percepción de la variable principal “Calidad de servicio”. Donde se halló que un 65% de pacientes estaban Satisfechos, un 34% Muy satisfechos y solo un 1% fue indiferente en los resultados.

Del presente estudio de 100 pacientes geriátricos de muestra de un centro de fisioterapia de Lima, el 65 % determinó estar satisfecho con el servicio recibido. Sin embargo, el 34% resultó Muy satisfecho y solo un 1% indiferente. Además, se determinó las características sociodemográficas

como edad, sexo, numero de sesiones, patologías, etc.; encontrando así, en el primer predominio de pacientes fue del sexo femenino (60 %), la edad promedio fue de 69 años con una desviación estándar de $\pm 6,10$ años oscilante entre 60 y 89 años (tabla 1). En cuanto a las patologías, la más resaltante fue la escoliosis con 25% de la totalidad de los pacientes (figura 1). Por otro lado, la calidad del servicio y la Satisfacción tienen correlación alta positiva a través de la prueba de Spearman $Rho = 0,789$ (tabla 2).

Fuente: autores, 2022

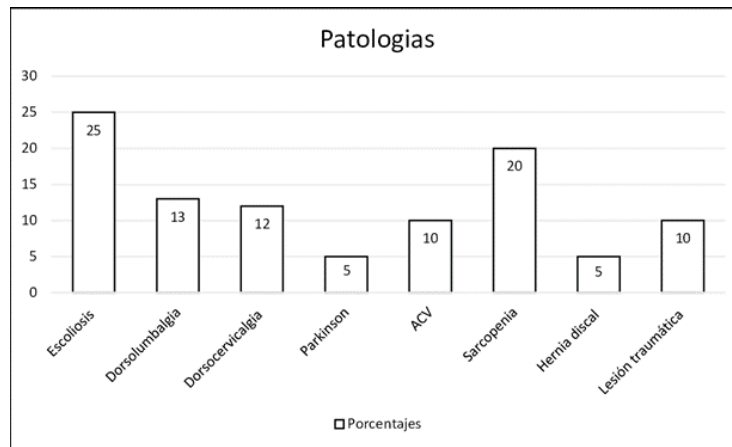


Figura 3: Enfermedades en pacientes geriátricos con limitación de movimiento atendidos en un centro de fisioterapia.

Fuente: autores, 2022

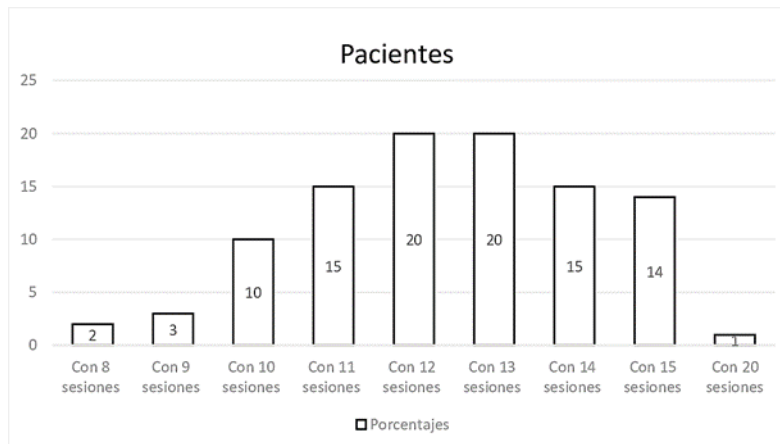


Figura 4: Número de sesiones en tratamiento de pacientes geriátricos con limitación de movimiento atendidos en un centro de fisioterapia

Otros resultados similares se aprecian en la investigación de (Pabón Cordoba & Palacio Díaz, (2020) determina el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E Hospital local de Sitionuevo Magdalena: El sexo de mayor predominio fue el femenino con el 59,7%; mientras que, del masculino el 40,3% fue el mayor número de sus encuestados como muestra. Asimismo, (Rodríguez Díaz, (2009) precisó en su artículo patologías de porcentajes similares donde existen problemas de movilidad, enfermedades musculo esqueléticas, Parkinson, osteoporosis, enfermedades neurológicas, enfermedades cardiovasculares, entre otras.

Por otro lado, Chávez Pérez (2020) señaló en su investigación que existe una relación directa casi perfecta (0,776) entre las variables de estudio; lo cual sería suficiente para rechazar H_0 , que demostró que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor en el Centro de Fisioterapia y Rehabilitación Manos Curativas, en el 2020. De la misma forma, la investigación de Redhead¹⁶ mencionó también que su variable calidad del servicio tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo en el año 2013; ya que obtuvo un Rho Spearman 0.609 y al analizar las hipótesis específicas, permitió interpretar que a una mayor calidad del servicio se obtiene una mayor satisfacción del usuario.

Además, otros autores como Deza Infante (2015) señaló de manera similar en su investigación que de sus 90 usuarios encuestados en el puesto de salud Huaca Pando, el 54% estuvo satisfecho con la calidad de atención brindada en dicho puesto; mientras que el 46%, indicó insatisfacción. De manera similar (Pérez Riera, 2015), quien precisó que de sus 166 usuarios encuestados, el 35% manifiesta que la atención es muy satisfactoria, el 59 % satisfactoria, el 4% no sabría decir; el 2% poco satisfactoria y el 1% insatisfactoria. Demostrando así, que el nivel de satisfacción luego de aplicar los protocolos de tratamiento es alto.

Así como en el estudio de Zavaleta Correa & García Saldaña (2019), donde de 59 usuarios se apreció que el 78% de los pacientes atendidos en el servicio de medicina física y rehabilitación de un establecimiento de salud del MINSA Chota, obtuvieron una calidad de atención REGULAR. En cuanto a la satisfacción, un 67,8% de los usuarios externos presentaron una satisfacción MEDIA; además de un mayor porcentaje de usuarios varones en un 52 % y un promedio de 12 sesiones por paciente en el área. No obstante, existe incomodidad por los exámenes físicos y el

diagnóstico previo que fueron considerados como determinantes de una mala calidad del servicio, lo cual respalda nuestros datos obtenidos en el estudio.

A nivel internacional también, Nacevilla Anchundia (2020) precisó en su estudio con una muestra de 150 adultos mayores entre varones y mujeres (50% de cada uno), una edad media de 69 años oscilante entre 60 y 85 años; a los cuales, se implementó 6 ejercicios basados en el método Feldenkrais durante dos meses de aplicación en 16 sesiones. La aplicación de la técnica de Feldenkrais mejoró, entre varias patologías geriátricas, la coordinación y el equilibrio durante la deambulacion. Disminuyendo así, el riesgo de caídas de un 59,1% (riesgo alto) a 54,5% (riesgo medio) en adultos mayores. La aplicación del método Feldenkrais potencializó la deambulacion, logrando la disminucion de caídas y mejorando la calidad de vida del adulto mayor.

Por ello, otros estudios como (Rodríguez Pimentel, 2017), sostuvieron también la conclusion que el Método Feldenkrais es eficaz en el equilibrio del adulto mayor, obteniéndose una diferencia significativa al evaluar el equilibrio antes y después del tratamiento; logrando así, una disminucion considerable en el porcentaje del riesgo de caídas.

Conclusiones

Los pacientes adultos mayores con limitación de movimiento que son tratados en el área de fisioterapia a través del método Feldenkrais, y que llenaron ambos cuestionarios como instrumentos de investigación, dieron como resultado que SI EXISTE una relación directa entre las 2 variables del estudio ($p < 0,05$). Además, existe una relación directa y significativa, ya que obtuvimos un Alfa de Cronbach de 0,79 para calidad de servicio como Confiabilidad alta aceptable. Su coeficiente de correlación fue bueno, dando como resultado según Prueba de Spearman $Rho = 0,789$. Los mayores valores porcentuales fueron de las dimensiones fiabilidad $Rho = 0,578$; sensibilidad $Rho = 0,543$ y seguridad $Rho = 0,513$ cada uno con la variable Satisfacción.

En base a lo mencionado, se debe crear estrategias de impacto que proporcionen mayores beneficios a los clientes, facilitándoles un servicio de mejor calidad. Y por ende, la satisfacción de llevar tratamientos fisioterapéuticos con el método Feldenkrais, en especial, en los adultos mayores.

Referencias

1. Asociación Mexicana del Método Ferldenkrais. (2022). Quién fue Moshe Feldenkrais — Feldenkrais México. AMMEF. <http://www.feldenkraismexico.org/quien-fue-moshe-feldenkrais-2/>
2. Chávez Pérez, W. (2020). Para optar el Grado Académico de Bachiller en Administración Escuela Académico Profesional de Administración y Marketing Trabajo de Investigación.
3. Cleary, P. D., & Edgman-Levitan, S. (1997). Health Care Quality: Incorporating Consumer Perspectives. *JAMA*, 278(19), 1608–1612. <https://doi.org/10.1001/JAMA.1997.03550190072047>
4. D'hyver De Las Deses, C. (2017). Valoración geriátrica integral.
5. Deza Infante, Lady. (2015). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el puesto de salud Huaca Pando diciembre 2014. Universidad Nacional Mayor San Marcos.
6. Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.V20I3.3123>
7. Instituto feldenkrais. (2022). El Método Feldenkrais :: Instituto Feldenkrais. Instituto Feldenkrais. <https://www.institutofeldenkrais.com/el-metodo-feldenkrais/>
8. Lobo, A., Domínguez, K., & Rodríguez, J. (2016). ORIGINALES 2 - Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *RIDEC*, 9(1). <https://www.enfermeriacomunitaria.org/web/index.php/ridec/268-ridec-2016-volumen-9-numero-1/1666-originales-2-satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense>
9. Martín-Sánchez, F., Fernández Alonso, C., Merino, C., & Francisco Javier Martín-Sánchez Servicio de Urgencias Hospital Clínico San Carlos Profesor Martín-Lagos, C. (2010). El paciente geriátrico en urgencias The geriatric patient and emergency care. In *An. Sist. Sanit. Navar* (Vol. 33).
10. Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 1–30.

11. Nacevilla Anchundia, R. J. (2020). TÉCNICA DE FELDENKRAIS PARA LA PREVENCIÓN DE CAÍDAS EN EL.
12. Organización Mundial de la Salud. (2022). Servicios sanitarios de calidad. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
13. Pabón Cordoba, M. L., & Palacio Díaz, K. (2020). PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DESALUD DESDE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL LOCAL DE SITIONUEVO MAGDALENA, PERIODO 2017-2019.
14. Pérez Riera, J. E. (2015). La Calidad De Atención Y Nivel De Satisfacción De Los Usuarios Del Área De Rehabilitación Del Hospital Instituto Ecuatoriano De Seguridad Social, Del Cantón Latacunga Provincia De Cotopaxi, En El Período Noviembre 2013 – Marzo 2014. Universidad Técnica de Ambato.
15. Rivas Bedmar, J. (2001). El método Feldenkrais. *Natura Medicatrix: Revista Médica Para El Estudio y Difusión de Las Medicinas Alternativas*, ISSN 0212-9078, Vol. 19, No. 6, 2001, Págs. 298-301, 19(6), 298–301. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4989313>
16. Rodríguez Díaz, O. (2009). Rehabilitación funcional del anciano The elderly functional rehabilitation. *Medisan*.
17. Rodríguez Pimentel, E. G. (2017). Efecto del método feldenkraisen el equilibrio del adulto mayor del Hospital III ESSALUD-Chimbote, 2017.
18. Soto Bach, S. (2018). EL MÉTODO DE FELDENKRAIS COMO ENFOQUE ALTERNATIVO DE LA TERAPIA FÍSICA Trabajo de Suficiencia Profesional. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
19. Zavaleta Correa, E., & García Saldaña, L. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018.