

INTRODUCCIÓN

Este trabajo estudia la satisfacción de los pacientes, del hospital básico San Gabriel.

Las percepciones de los usuarios sobre distintos aspectos de gestión y elementos de los servicios, el trato otorgado por el personal de salud a los pacientes es el que tiene mayor incidencia en cuanto a la satisfacción con distintos aspectos de la gestión del establecimiento hospitalario. Por otra parte, los tiempos de atención al usuario es el aspecto del servicio que mayor incide en la satisfacción global con el servicio recibido.

Se valoraron los niveles de satisfacción general de los pacientes con respecto a los médicos, enfermeras y auxiliares de enfermería y su comportamiento. Se consignaron las variables clínicas y demográficas: edad, sexo, estancia hospitalaria. Los elementos que guardan mayor relación con respecto a la satisfacción fueron el ambiente físico y el trato recibido por el personal que brinda los servicios de salud.

Para la cual se aplica encuestas a usuarios de hospitalización, consulta externa y emergencia.

Además con el fin de conocer la percepción del servicio que presta el personal de esta casa de salud por lo que utilizamos un instrumento cuyos resultados se los presenta en el Capítulo IV

Objetivos:

Objetivo general

- Dar a conocer cuales son los parámetros principales para mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por el personal de salud en el Hospital Básico San Gabriel

Objetivos específicos

- Establecer recomendaciones para el desarrollo de una buena atención en salud
- Promover una buena atención a los pacientes que acuden al Hospital Básico San Gabriel.
- Difundir la información obtenida de cómo mejorar el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos por el personal de salud

Quien es el paciente.

Es un individuo que tiene necesidades y derechos al igual que su familia; el personal de salud sabe todo lo que el paciente necesita para su comodidad y bienestar, en ocasiones no se logra satisfacer estas esperanzas en el enfermo.

Los familiares pueden ayudar a menudo describiendo las preferencias de este, sus hábitos y sus inquietudes especiales.

El paciente que ha estado enfermo por mucho tiempo se siente a menudo solo y que esta demás: Un periodo durante el que siente que el personal de salud se dedica exclusivamente a atenderle a él, contribuye a que el día brille para el



Derechos Del Paciente

Atención Adecuada

1. La gente tiene derecho a esperar que el personal de salud estén preparados para ejercer su profesión y anticipar que estas personas pondrán todos sus conocimientos, su buen criterio y su capacidad en prescindir la atención requerida y en llevarla a cabo.
2. El paciente y su familia tienen derecho a esperar que se les trate con respeto, consideración, comprensión y a sentirse a gusto en

el ambiente hospitalario atendiendo inmediatamente el dolor y las molestias inspeccionando al paciente en busca de algún signo y síntoma de anormalidad que nos dará una señal de mejora o que habrá necesidad de cambiar de medicamentos utilizados en el tratamiento de su patología.

Información Suficiente, Clara, Oportuna Y Veraz

La libertad de elección o de autodeterminación es un derecho humano básico, que se conserva intacto en caso de enfermedad. Pero para poder decidir, hay que estar informado, por lo que cualquier persona objeto de asistencia sanitaria tiene derecho a conocer detalladamente todos los aspectos relativos a su salud, a los tratamientos previstos, las personas responsables de los mismos, los posibles riesgos la evaluación previsible de la enfermedad.



Consentimiento Para Procedimientos De Riesgo.

El código de ética y deontología médica, en su Artículo 10, apartado 1, dice que: Los pacientes tienen derecho a recibir información sobre su enfermedad y el médico debe esforzarse en dársela con delicadeza y de manera que pueda comprenderla. Respetará la decisión del paciente de no ser informado y comunicará entonces los extremos oportunos al familiar o allegado que haya designado para tal fin. La información debe darse en términos que pueda entender el paciente. Es decir, se debe informar al

paciente de forma simple, aproximativa, leal e inteligible, de todas aquellas circunstancias que puedan influir razonablemente en la decisión de éste



Ser Tratado Con Confidencialidad

Es el derecho a esperar que toda la información generada en el proceso asistencial sea confidencial está recogido en los códigos deontológicos tradicionales de los profesionales de salud, en los que se determina claramente que los datos relativos a la atención de un paciente pueden ser compartidos con las personas implicadas en su cuidado.

Contar Con Un Expediente Clínico

La historia clínica debe ser única, integrada y acumulativa para cada paciente en el hospital, debiendo existir un sistema eficaz de recuperación de la información clínica. La principal función de la historia clínica es la asistencial ya que permite la atención continuada a los pacientes por equipos distintos

Que quiere el paciente

El paciente espera que el personal sea comprensivo y ayude al igual que a su familia a sentirse a gusto en el ambiente hospitalario haciendo

todo lo posible en vista de la comodidad del paciente, el dolor y las molestias sean atendidas inmediatamente inspeccionando al paciente en busca de algún signo y síntoma de anormalidad que nos dará una señal de mejora o que habrá necesidad de cambiar de medicamentos utilizados en el tratamiento de su patología.

La enfermera es capaz de sentir una comprensión simpatizante. No. deja nunca de mostrarse amable ni de hacer todo lo que estén su poder para ayudar en alguna forma.

Lo Que El Paciente Espera Del Personal De Salud.

- El enfermo espera que el personal de salud tenga gran experiencia y habilidad en su trabajo
- espera que tengan seriedad en sus valores, apreciara que sea amable y que tenga humor, pero solo en ocasión adecuada, y si no pierda la seriedad respeto a los que hace.
- Los pacientes esperan que el personal de salud sea consciente, comprensivo y que los acepte como son, Independientemente del estado físico o mental de su raza, color o su confesión religiosa.
- Se le llama por su nombre y no por el número de cama o sala,
- Cuando los enfermos no pueden cuidarse por si mismos esperan que les atiendan y ayuden.
- Los pacientes esperan que la enfermera respete y asegure su intimidad
- Que tenga capacidad de escucharlo y creer lo que dice.
- Que explique las medidas asistenciales y a los tratamientos a los que se someterá.
- Tome en consideración sus sugerencias respecto a la atención que recibirá.
- A pesar de que los enfermos conocen como anticipación algunos procedimientos del hospital, esperan que se hagan excepciones

razonables y justas cuando sea necesario, para tender satisfactoriamente su necesidad.



Planeación De Atención Al Paciente

Para una atención eficaz debe estar cuidadosamente planeada basándose en necesidades personales y el plan debe seguirse consecuentemente por todo el personal de salud. La apreciación de las necesidades del paciente empieza, después de la admisión en la unidad luego de conocer su diagnóstico y su estado debe asignar a su cuarto o con cuales pacientes va ha colocar al recién llegado.

La atención diaria debería formar parte de un plan a largo plazo este plan se revisa a medida del cambio del paciente y el seguimiento de nuevas necesidades.

El plan de atención se basa en objetivos estos están definidos claramente. Los objetivos deben formularse en forma sencilla y ser claros para todos los que tienen a su cargo la atención del paciente; reconociendo así la enfermera los signos que indican que los objetivos se estén cumpliendo.



Responsabilidad De La Atención De Pacientes

La responsabilidad corre a cargo de la enfermera. Medidas de comodidad, medidas terapéuticas o de rehabilitación, medidas de protección y prevención, apoyo, enseñanza, etc.

Cuando la enfermera a llegado a conocer bien al paciente, ha fijado los objetivos deseados de su atención los cuidados que le mantienen cómodo y seguro, el trato personal que le satisface y se obtiene respuestas favorables de su parte.



Medidas de comodidad

Muchas de las medidas de atención contribuyen a la comodidad de los pacientes, la enfermera tiene que ser creativa y saber importunar determinadas situaciones a fin de satisfacer las necesidades del paciente. Cambiar de posición de la manera menos dolorosa posible al paciente que tiene áreas externas desprovistas de piel.

Decide no mostrar molestia alguna, en presencia de olores, aspectos y hábitos desagradables.

La enfermera dispone las cosas de manera que al paciente que le guste estar prevenido de antemano de nuevos procedimientos se le avise con 20 o 30 minutos antes del procedimiento.



Apoyo

Las medidas para enfrentar al paciente abatido que siente en soledad y tiene miedo se basa fundamentalmente en tranquilizarle y animarle "la enfermera es la encargada de planear para conseguir la tranquilidad, asiendo que todo el mundo adopte frente a una manera tranquila amable, animadora, que traten de entablar conversación, con el propósito de distraerle de sus preocupaciones".

Además el plan prevé que las enfermeras asignadas al paciente se tomen tiempo suficiente de su atención general para que el paciente se sienta con libertad de expresar sus sentimientos, si acaso desea hacerlo.

Empleo De La Comunicación.

La comunicación puede ser verbal o no verbal. La primera utiliza palabras e incluye el lenguaje, la escritura y la lectura.

La comunicación no verbal, es el intercambio de información sin el empleo de palabras y es justamente con la que nos expresamos, influyendo la expresión facial, el movimiento corporal, el tono de la voz, la gesticulación y otros elementos.

También se considera el llanto, la risa y los quejidos, que no utilizan palabras u otros signos cualquier persona tienen menor control de su comunicación no verbal que de la verbal. Podemos utilizar las palabras con gran cuidado, pero es difícil una expresión facial.

Los sentimientos a veces se comunican con mayor exactitud por medios no verbales. Por ejemplo, la persona puede decir que no se siente sola, pero la expresión de su cara la forma en que se desplaza y el tono de su voz denota soledad.



Cómo Califica El Usuario Externo A Un Servicio De Salud

Uno de los modos de mejorar la calidad de los servicios de salud se da al atender las quejas o sugerencias expresadas por el usuario o su familia.

El personal de salud debe considerar las circunstancias en que se produce la atención de los pacientes comprendiendo la complejidad de muchas situaciones, lo que permitirá a las instituciones de salud y a su personal tener una actitud de mayor aceptación, ofrecer condiciones de accesibilidad, un ambiente cálido y saludable con una atención de mayor calidad técnica y humana favoreciendo al usuario.

Evaluar la calidad de atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociadas en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficie a las organizaciones que otorgan los servicios de salud a los prestadores

directos y a los usuarios en sus necesidades y expectativas. Este método representa una de las formas más rápidas para evaluar aspectos de calidad de los servicios y ofrece beneficios a un costo relativamente bajo.



Calidad En Salud

Se considera calidad en salud cuando se logra un fin, que es satisfacer las necesidades de los pacientes. Aquellos que no lo logra, no se consideran que son de calidad. Cliente que no sale satisfecho de una casa de salud, no percibirá que fue atendido de buena manera (como a él le hubiera gustado, habiendo satisfecho sus expectativas) no habrá recibido una atención “de calidad”.

No importa lo que el profesional piense o de lo que esté convencido. Tampoco importarán ante los ojos del paciente, ya que lo que para una persona es bueno, para otra inclusive puede ser considerado como “de mala calidad”. El grado de exigencia depende de una serie de circunstancias siendo fundamentalmente aquellas de orden cultural, social y económico. En salud sabemos que las personas de bajo nivel social se conforman con ser atendidos por el profesional, no importándoles en muchos casos tener que sufrir largos períodos de espera y que le sean otorgadas citas muy espaciadas y otras circunstancias que no son aceptadas por personas de otro nivel quienes están acostumbradas a otro tipo de atención y que por ende, exigen más.

Elementos De La Calidad De Atención

Disponibilidad Y Oferta De Insumos

Calidad del servicio de salud se mejora cuando se puede ofrecer una mayor variedad de insumos disponibles, en cuanto mayor número de insumos mayor será la posibilidad de satisfacer las necesidades del paciente.



Información Al Usuario

El primer paso al atender a un usuario es escucharlo para determinar cuáles son sus deseos, necesidades y darle la información necesaria, estas siempre debe ser concreta y precisa para que el usuario entienda sobre su situación de salud.



Relaciones Interpersonales Con El Usuario.

Este elemento se verifica en la dimensión personal del servicio. Los usuarios deben sentirse bien tratados por todas las personas con las cuales interactúa durante su permanencia en el servicio de salud.

La práctica de una buena relación interpersonal incrementará el nivel de satisfacción, y atraerá a un número mayor de usuarios.



Mecanismos De Seguimiento Al Usuario.

Los programas de salud tendrán éxito si establecen mecanismos de seguimiento, a fin de mantener el contacto con el usuario después de la consulta inicial.

Como Mejorar La Calidad De Atención

Supone la creación organizada de un cambio ventajoso, no sólo es eliminar los fallos esporádicos de mala calidad de los objetos de control, sino un proceso planificado y continuo de búsqueda de perfeccionamiento.¹⁴

Por lo que en materia de calidad, muchos hospitales y clínicas (públicas y privadas), han mejorado instalaciones y equipos para poder prestar un mejor servicio, pero también es cierto que en muchas ocasiones, no es suficiente para mejorarla, debido a la actitud del personal para el trato con los pacientes, deja mucho que desear, por lo que el impacto en la mejora

de la calidad de los servicios, se ve opacada por la actitud del personal que presta dichos servicios.

Para lograr alcanzar un buen nivel de calidad de atención se debe seguir el siguiente proceso:

- Infraestructura necesaria
- Identificar necesidades concretas
- Formar equipos de trabajo
- Proporcionar los recursos, la formación y motivación que propicien el diagnóstico de las causas de la ausencia o baja calidad existente.
- Establecer una acción correctora y nuevos controles.

Parámetros De Calidad De Atención

La calidad de un servicio se juzga como un todo, sin dissociar sus componentes. Prevalece la impresión de un conjunto y no el éxito relativo de una u otra acción.

En un servicio de salud, se consideran parámetros de calidad a:

- Puntualidad
- Prontitud en la atención,
- Presentación del personal
- Cortesía, amabilidad, respeto,
- Trato humano,
- Diligencia para utilizar medios diagnósticos.
- Agilidad para identificar el problema
- Efectividad en los procedimientos
- Comunicación con el usuario y la familia
- Interpretación adecuada del estado de ánimo de los usuarios
- Aceptación de sugerencias
- Capacidad profesional
- Ética
- Equidad

- Presentación física de las instalaciones
- Educación continúa a personal del servicio y a usuarios

La evaluación de la calidad mide no sólo el impacto si no el desenvolvimiento general del programa que comienza en la planeación.

Dimensiones De La Calidad

Estas dimensiones de calidad sirven para utilizarse en los servicios de salud que se prestan a los pacientes, así como en los servicios prestados al personal auxiliar de salud.

Acceso A Los Servicios

El acceso implica la eliminación de las barreras que obstaculizan el uso eficaz de los servicios de atención de salud. Esta dimensión de la calidad comprende barreras de índole geográfica, económica, social, organizacional, cultural, o lingüística. El acceso geográfico incluye los medios de transporte, las distancias, el tiempo de viaje y cualquier otra barrera física que impida al cliente recibir atención. El económico se refiere a la accesibilidad de los productos y servicios ofrecidos a los clientes. El social o cultural se relaciona con la aceptabilidad de los servicios ofrecidos, teniendo en cuenta los valores culturales y las actitudes locales. El organizacional se refiere a la medida en que la organización de servicios es conveniente para los posibles clientes; las horas de atención de las clínicas y los sistemas de turnos, el tiempo de espera y la modalidad de la prestación de servicios son ejemplos de cómo la organización de estos últimos puede crear barreras para el uso de los mismos.



Eficacia

La calidad de los servicios de salud depende de la eficacia de las normas de prestación de servicios y las de orientación clínica. La evaluación de la eficacia debe responder a las preguntas: Cuando el tratamiento se aplica correctamente, ¿Produce los resultados deseados? y ¿Es el tratamiento recomendado y la tecnología usada la más apropiada para el medio en el cual se presta el servicio? La eficacia es una dimensión importante de la calidad en el ámbito central donde se definen las normas y especificaciones. Los temas relacionados con la eficacia también son importantes de considerar en el ámbito local en la medida en que los directivos deciden cómo aplicar las normas y adaptarlas a las condiciones locales.

Eficiencia

La eficiencia de los servicios de salud es una dimensión importante de la calidad dado que los recursos de atención de salud son generalmente limitados. Los servicios eficientes son los que suministran atención más óptima al paciente y a la comunidad; es decir, suministran el mayor beneficio dentro de los recursos con los que se cuenta. La eficiencia exige que los proveedores de salud eviten suministrar atención innecesaria o inapropiada y que la atención deficiente que se da como resultado de normas inefectivas se minimice o se elimine. La atención deficiente, además de ocasionar riesgos innecesarios e incomodidades al paciente, a menudo es cara y toma mucho tiempo corregirla. Dos maneras de mejorar la calidad serían eliminar el derroche y evitar los

errores al mismo tiempo que se reducen los costos. Sin embargo, sería engañoso dejar implícito que las mejoras de calidad jamás exigen recursos adicionales. Algunas mejoras cuestan dinero. Por medio de un análisis de eficiencia los directivos del programa de salud pueden determinar la manera más eficaz en función del costo de utilizar recursos adicionales.



Continuidad

La continuidad implica que el cliente puede recibir la serie completa de servicios de salud que necesita sin interrupciones, suspensiones ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico y tratamiento. Los servicios deben ofrecerse en forma constante. Además, el usuario debe tener acceso a la atención rutinaria y preventiva de un proveedor que conozca su historia clínica, para poder derivarlo oportunamente a servicios especializados, cuando corresponda. A veces, la continuidad se logra asegurándose de que los usuarios visiten al mismo proveedor de atención primaria; en otras situaciones, se logra mediante el mantenimiento de registros médicos bien ordenados y archivados, para que un nuevo miembro del grupo de salud conozca la historia clínica del paciente y pueda basarse y complementar el diagnóstico y tratamiento de proveedores anteriores.

La continuidad es una dimensión muy importante de los servicios de calidad para la atención de salud y su carencia puede comprometer la

eficacia, reducir la calidad de satisfacción del cliente y disminuir la eficiencia de la atención.

Atención Humanizada

Si bien es cierto que la tecnología ha traído enormes avances, diagnósticos y terapéuticos a la medicina actual, es preocupante ver como cada día que pasa el personal de salud se aleja más del paciente

Cada día es mayor el número de personas que se quejan de la ausencia de humanidad en la atención. El acercamiento es mínimo para tocarlo, para observar sus avances o dificultades, para explorar su angustia... Hemos entregado el paciente a la tecnología mecanizada con la gran dificultad de que los aparatos son fríos, indiferentes, incapaces de escudriñar los sentimientos, el alma, del paciente.



Calidez

Aplicación De Calidez

- Desde su ingreso el usuario deberá ser recibido con calidez, trato amable y cordial, identificándolo por su nombre y apellido, procurando evitar la referencia a su condición, patología o número de cama.
- El personal de salud también deberá identificarse ante el usuario dándole a conocer su nombre, cargo y función.

- El médico al comunicar al usuario o a sus familiares ni diagnóstico clínico lo hará en forma reservada, personalizada, de preferencia en un área destinada a tal fin. La información deberá proporcionarse en forma completa, lenguaje sencillo y claro.
- El médico deberá dar a conocer al usuario o familiares tus diferentes alternativas de tratamiento y pronóstico.

Relaciones Interpersonales

Calidad De Comunicación En Salud

Para lograr que esta convivencia sea lo más armoniosa posible, deberá aplicar ciertos principios de carácter general y revisar sus actitudes mostrando una constante disposición al cambio si se hace necesario.

La finalidad de las relaciones humanas es propiciar la buena convivencia de forma que logremos la comprensión de las demás personas.

Es saber que las actitudes del ser humano obedecen a muchas causas, por lo que muchas veces sus actuaciones no responden a su personalidad sino a situaciones que le afectan en ese momento. De ahí la necesidad de ponernos en el lugar del otro y adoptar una actitud de humildad y comprensión.



Tiempo De Escucha

El punto de vista de la gente, sus necesidades y percepciones, generalmente son descuidadas tanto en la organización como en la

provisión de los servicios de salud. Las actividades y programas están comúnmente organizados en base al punto de vista de los técnicos antes que en las necesidades y percepciones de la comunidad. Pero, "nadie comprende más y mejor el punto de vista de la gente que la gente misma.

Relación Paciente Personal De Salud

En la relación médico-paciente, el abordaje de los aspectos psicosociales mejora la satisfacción del paciente y disminuye, la calidad de la comunicación que se logra, es muy importante producir una satisfacción o insatisfacción por parte del paciente; en el tiempo que un médico dedica a escuchar a los pacientes influye también sobre la percepción de la gente de su capacidad diagnóstica.

Diseño De Los Servicios

Tiempo De Espera

Es muy difícil, casi imposible, percibir lo mismo que la gente percibe; en otras palabras, es necesario mirar las cosas a través de los ojos de la gente; Una de las causas de insatisfacción de los pacientes atendidos por el personal de salud es la mala relación que existe entre ellos y el tiempo que transcurre hasta ser atendidos



Trato Humano

Los factores principales que hacen parte de la calidad de la relación entre trabajador de salud y paciente en el contexto local son la actitud del

personal de salud, en términos de trato brindado por el personal de salud al paciente, y el nivel de comunicación entre los profesionales de salud y los pacientes.

Durante las entrevistas y las discusiones con la población, el grupo étnico y clase socio-económica del paciente aparecieron como los factores más importantes.

Asistencia Sanitaria

Hay que destacar el alto grado de satisfacción en relación a la asistencia sanitaria recibida por los pacientes y a la capacidad científico-técnica de los profesionales sanitarios.

Consideramos un alto porcentaje el desconocimiento del nombre del médico por parte de los pacientes, la no comprensión de las explicaciones sobre las pruebas diagnósticas que les realizan y sobre la enfermedad que padecen, hechos que no tiene relación con el nivel de estudios de los enfermos.

Medio Ambiente

Los hospitales deben tener equipo necesario para brindar a los usuarios confort, comodidad, aireación, temperatura adecuada, el ambiente de las salas debe ser tranquilo, las instalaciones deberían ser mejoradas para no afectar la comodidad y la intimidad de los pacientes.



RECOMENDACIONES

- ✓ Como servidores de salud no debemos dejar de lado que nuestro deber es atender al usuario con respeto, amabilidad, consideración y ante todo con profesionalismo y ética.

- ✓ Se sugiere la implementación de personal profesional para el mejoramiento de la calidad y al mismo tiempo para la satisfacción del usuario.

- ✓ No olvidarnos que lo principal en nuestra profesión también es la autoeducación en todo momento y de esta manera estar preparados a cualquier situación que pueda presentarse en el ámbito profesional

- ✓ Facilitar la entrega de turnos un día antes al usuario así reducir en gran medida la espera para atención lo que permitiría al equipo profesional organizarse mejor para brindar servicios de calidad al usuario.