SCIENTIA UNIVERSALIS JOURNAL Vol. 1. No. 1, 2024, Pages 29-31.
https://www.claustrogomez.org/scientiajournal

MANAGEMENT OF PATIENT CARE IN HOSPITALS: STRATEGIES TO IMPROVE PATIENT EXPERIENCE AND SATISFACTION IN HEALTH INSTITUTIONS. © 2024 by Authors is licensed under CC BY-SA 4.0

ENSAYO ARGUMENTATIVO / ARGUMENTATIVE REHEARSAL

GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL PACIENTE EN HOSPITALES: ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA Y LA SATISFACIÓN DEL PACIENTE EN INSTITUCIONES DE SALUD. MANAGEMENT OF PATIENT CARE IN HOSPITALS: STRATEGIES TO IMPROVE PATIENT EXPERIENCE AND SATISFACTION IN HEALTH INSTITUTIONS.

Nayla Cano Burke, Evelyn Drummond, Mélida Davidson, Panamá.*

Centro de Investigación y Formación Continua del Claustro Gómez (CIFOC), Panamá

Article history:
Received June 12, 2024 Received in revised from June 16, 2024
Accepted June 20, 2024
Available online June 25, 2024

Corresponding author:
Diplomado en Alta Gerencia en los Servicios de Salud - Nayla Cano Burke, Evelyn Drummond, Mélida Davidson
Electronic mail address:
academica@claustrogomez.org
ORCID: https://orcid.org/0009-0001-1490-4073

Author history:
Las autoras son profesionales de Ciencias de la Salud quienes estudiaron el Diplomado en Alta Gerencia en los Servicios de Salud en el Centro de Investigación y Formación Continua del Claustro Gómez (CIFOC).

R E S U M E N

La gestión efectiva de la atención de pacientes en hospitales, especialmente en instituciones públicas de salud, es crucial para garantizar una experiencia positiva y satisfactoria para los pacientes. En este artículo, se examinan diversa estrategia basadas en evidencia para mejorar la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en entornos hospitalarios.
Estas estrategias incluyen medidas para mejorar la comunicación entre el personal médico y los pacientes, optimizar los procesos de atención, fomentar la participación del paciente en su propio cuidado y promover una cultura de atención centrada en el paciente. Se proporciona una visión general de las mejores prácticas en gestión de la atención, con un enfoque en la implementación de intervenciones efectivas en hospitales públicos.

Palabras clave: *atención al paciente, estrategias, experiencias y satisfacción.*

A B S T R A C T

Effective management of patient care in hospitals, especially in public health institutions, is crucial to ensure a positive and satisfactory experience for patients. This article examines various evidence-based strategies to enhance the quality of care and patient satisfaction in hospital settings.
These strategies include measures to improve communication between medical staff and patients, optimize care processes, foster

patient involvement in their own care, and promote a patient-centered care culture. An overview of best practices in care management, with a focus on implementing effective interventions in public hospitals, is provided.

Keywords: *patient care, strategies, experience and satisfaction.*

Introducción

La calidad de los servicios médicos y la satisfacción del paciente son objetivos clave en la prestación de atención médica, especialmente en los hospitales públicos, donde se atiende a poblaciones diversas con diferentes necesidades y expectativas. La atención administrada juega un papel importante en la mejora de la experiencia del paciente. Sin embargo, las opiniones sobre cómo abordar estos desafíos varían. Algunos dicen que la inversión en tecnología es clave, mientras que otros enfatizan la importancia de una comunicación eficaz y la participación del paciente. Este artículo defenderá el tema de que mejorar la atención en los hospitales públicos requiere un enfoque integral que incluya comunicación, planificación estratégica y participación activa del paciente.

La comunicación clara y efectiva es esencial para garantizar una atención adecuada. Por ejemplo, al utilizar técnicas de escucha activa con lenguaje significativo, los proveedores de atención médica pueden crear un entorno en el que los pacientes se sientan escuchados y comprendidos. Un estudio de Pérez et al. (2020) demostraron que los pacientes que recibieron información clara sobre su tratamiento reportaron mayores niveles de satisfacción. Sin embargo, algunos críticos sostienen que la calidad de la atención depende más de la disponibilidad de recursos que de la comunicación. Por ejemplo, el informe de la OMS (2021) señaló que la falta de equipos adecuados en los hospitales de bajos insumos puede obstaculizar su capacidad para brindar atención de calidad a pesar de una buena comunicación.

Mejorar la calidad de los sistemas de atención sanitaria es otro paso importante para mejorar la satisfacción del paciente. Identificar y eliminar cuellos de botella en procesos como la admisión y el diagnóstico puede reducir los tiempos de espera y mejorar la experiencia general. Por ejemplo, un sistema eficiente de citas en el Hospital Central de Madrid redujo los tiempos de espera en un 30% (Gómez et al., 2019). Pero algunos argumentan que la eficiencia en la programación no siempre se traduce en la satisfacción del paciente, especialmente si la velocidad afecta la comunicación con los médicos. En este sentido, un estudio de López y Fernández (2020) concluyó que los pacientes valoran más la calidad de la comunicación que la velocidad.

Involucrar activamente a los pacientes en su propia atención es esencial para mejorar las experiencias y los resultados de la atención médica. Fomentar la toma de decisiones acertadas y educarlos sobre su condición médica puede empoderar a los pacientes. Un estudio en clínicas de salud comunitarias encontró mejores resultados de salud cuando los pacientes participan en las decisiones sobre su tratamiento (Rodríguez et al., 2022). Pero algunos críticos dicen que no todos los pacientes están capacitados para ser participantes activos, lo que puede provocar ansiedad y frustración. En este sentido, es importante equilibrar la participación de los pacientes con el asesoramiento profesional para garantizar que se brinde una atención de calidad.

La gestión eficaz de la atención al paciente en los hospitales públicos requiere un enfoque integral que aborde tanto la dimensión clínica como la experiencia del paciente. Implementar estrategias que fortalezcan la comunicación, mejoren la calidad de los procesos de atención y fomenten la participación de los pacientes puede aumentar significativamente la calidad de la atención y la satisfacción en los establecimientos de salud públicos. La clave es reconocer que la atención centrada en el paciente no es sólo un objetivo deseable, sino un requisito fundamental para el éxito de los sistemas de salud.

Crear una cultura organizacional centrada en el paciente es esencial para garantizar una atención de calidad en los hospitales públicos. Prioriza las necesidades y preferencias del paciente en todas las etapas de la atención, desde el ingreso hasta el alta. Un entorno que fomente la empatía y el respeto entre el personal terapéutico y administrativo puede marcar una diferencia significativa en la experiencia del paciente. Por ejemplo, un programa implementado en el Hospital General de Valparaíso, Chile, donde se promovieron valores culturales mostró una alta satisfacción de los pacientes y pocas quejas legítimas (Martínez et al., 2021) pero algunos críticos argumentan que el cambio en la cultura organizacional puede ser una proceso lento y difícil, especialmente en organizaciones arraigadas en la tradición y resistentes al cambio.

Además, el uso de la tecnología puede desempeñar un papel importante en la mejora de la prestación de atención sanitaria. Por ejemplo, los registros médicos electrónicos pueden acceder a la información del paciente de manera más eficiente y precisa, reduciendo errores y mejorando la coordinación de la atención. Un estudio realizado en un hospital de Nueva York encontró que la adopción de registros médicos electrónicos redujo los errores de medicación en un 40% (Smith et al., 2020). Pero algunos profesionales de la salud expresan preocupación por la deshumanización de la atención médica y señalan que el uso excesivo de la tecnología puede obstaculizar la relación médico-paciente. La clave es encontrar el equilibrio adecuado para aprovechar la tecnología sin sacrificar la conectividad personal.

Finalmente, es importante promover el bienestar de los profesionales sanitarios porque su satisfacción y motivación inciden directamente en la atención al paciente. Crear un ambiente de trabajo positivo y brindar oportunidades de desarrollo profesional son formas que pueden ayudar a mejorar la atención. Los programas de reconocimiento y recompensa pueden motivar a los empleados a seguir siendo productivos. Un estudio de un hospital de Bogotá encontró que el personal que se sentía valorado tenía un 25% más de probabilidades de brindar atención de calidad (Torres et al., 2023). Pero algunos dicen que, ante los recortes presupuestarios, estas políticas pueden resultar difíciles de implementar. A pesar de los desafíos, es importante invertir en el bienestar del personal para crear un entorno que priorice la atención centrada en el paciente y mejore la prestación de servicios en los hospitales públicos.

Conflicto de intereses

Las autoras declaran que no mantienen conflicto de interés que puedan afectar los resultados y conclusiones presentadas en este ensayo.

CIFOC
CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y FORMACIÓN CONTINUA DEL CLAUSTRO GÓMEZ

At the Center for Research and Continuing Education of Claustro Gómez, our commitment is to keep professionals and students in training updated in this constantly evolving field.

If you are interested in becoming part of our community and accessing exclusive benefits, the first step is to obtain your membership. Join us and stay up to date with the latest advances in health education.

SCAN ME