



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

## La satisfacción del paciente, resultado de un trabajo bien hecho.

Septiembre 30 de 2021

*“Cuando llegas te dan la bienvenida, los responsables del ingreso realmente se presentan. Eso fue maravilloso. Ellos fueron agradables, sinceros y compasivos...Su actitud viene junto con el enfoque de cuidar al paciente, asegurándose de que usted se sienta cómodo y tranquilo en su cama. Esa fue mi experiencia”*

*“Pasaron más tiempo con los pacientes, explicaron cosas y no se apresuraron...Un poco de calidez y compasión es algo muy bueno”*

La satisfacción del paciente está relacionada con su atención en salud y con los resultados finales del proceso de atención en salud. Hipócrates contemplaba la atención como un pilar fundamental, en la que la relación médico paciente es tan importante como el conocimiento clínico; cómo se atiende y se trate al paciente redundará en resultados positivos en cuanto al desenlace clínico (Mira, 1992). Por otro lado E. Koos (1954) y A. Donabedian afirman que la satisfacción del paciente es de manera inequívoca un resultado de la interacción entre los profesionales de la organización y el paciente.

Se resalta que la satisfacción del paciente está relacionada con su proceso de salud, los resultados finales y con la calidad de vida resultante de su proceso de sanación, que incluye la toma de decisiones, el respeto por las diferencias y las preferencias, los espacios agradables y sanadores y un ambiente cortés de atención.

La satisfacción del paciente y esa interacción inicial con el profesional de la atención, va creando un lazo y una actitud hacia la organización y su personal: si aquellos pacientes problemáticos e inconformes surgen de una experiencia e interacción anterior desfavorable, estos aspectos deberían ser analizados. La satisfacción del paciente se genera de manera permanente en la actitud frente a la atención y en la interacción con el profesional de la salud.

Es por eso que medir la satisfacción del paciente en forma rutinaria, no solo va a ayudar a entender la calidad de la institución de salud sino que también va a ayudar a comprender al paciente. Todo permite al final, mejorar la comunicación con el paciente, mejorar los resultados en salud, tener pacientes satisfechos que además suelen ser pacientes adheridos al tratamiento propuesto por los profesionales prestadores de la atención, generando de esta manera, una gran confianza con su médico y con la organización de salud. (Serrano-del Rosal, 2008)



PLANETREE ALC



Desde varias décadas la satisfacción del paciente se ha convertido en un indicador indispensable para determinar el grado de calidad de las instituciones de salud, así como un pronóstico de repetición de uso del paciente del servicio prestado. Incluso se vuelve un excelente medidor de la relación profesional de la salud – paciente (Mira, 1992). Todo esto lleva a formularse dos preguntas, ¿cómo alcanzar la satisfacción del paciente y su familia? e incluso ¿qué es en realidad la satisfacción del paciente? Preguntas que se tratan de responder de manera somera en este documento, pero que siempre estarán presentes en las organizaciones de salud.

## ¿QUÉ ES LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE?

No es sencillo encontrar una adecuada definición. Cada paciente y su familia tienen necesidades diferentes. Hay algunos encuentros del paciente en los que se realizan mediciones, pero la mayoría de las veces la satisfacción es una apreciación personal y subjetiva que está relacionada no solo con la situación actual, sino también con experiencias anteriores y con toda la carga de la enfermedad. De ahí la importancia de una adecuada comunicación con cada paciente y del respeto por las **preferencias** de los pacientes.

Como se menciona antes la palabra clave que responde esta pregunta, es precisamente las **preferencias**. Respetar y entender las preferencias de los pacientes es lo que define la satisfacción del paciente. El paciente y su familia valorarán y entenderán la manera como la organización respeta su sentir, la forma en que escucharon su voz, lo que cada uno entendió al relacionarse con el profesional de salud, la forma en que se les identificaron las necesidades y lo que es más importante para cada uno. Nuevamente se recalca que existen lugares comunes para los pacientes, ciertas cosas que para la mayoría de ellos son importantes, pero que resulta de vital importancia escuchar de manera permanente al paciente y entender qué es lo más importante para él. Ese será el punto clave en el momento de obtener un paciente satisfecho: el entender lo que es satisfactorio para cada persona.

## ¿CÓMO ALCANZAR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y SU FAMILIA EN LA ORGANIZACIÓN?

Existen cuatro elementos claves para que una organización avance hacia una satisfacción del paciente adecuada, en la búsqueda permanente de esa satisfacción y en obtención de los mejores resultados.

### 1. BUSCAR LUGARES COMUNES

Es fundamental conocer a la población que atiende y lo que es realmente importante para ella. Se trata de una manera de entender y hacer partícipe a los pacientes para que se conviertan en una parte fundamental, en integrantes claves y en una voz activa de la organización. De esta manera será más fácil poder entender cuáles son las necesidades y preferencias de los pacientes. (Serrano-del Rosal, 2008). La organización puede crear programas, espacios y lugares donde se pueda mejorar la satisfacción del paciente.



**PLANETREE ALC**



Organización para la Excelencia de la Salud

## **2. ENTREGA DE INFORMACIÓN**

Se deben definir unos canales adecuados de entrega de información a pacientes y familias. Para ello es imperativo contar con una adecuada comunicación. Cuando se habla de satisfacción y se recogen quejas de los pacientes, la mayoría de las veces están relacionadas con la escasa o nula información entregada durante el proceso de atención, lo que los lleva a sentirse confundidos, perdidos, inconformes y con grandes incertidumbres durante su atención en salud (Mira, 1992) Un paciente adecuadamente informado, tiene una mejor adherencia y finalmente un mejor resultado clínico.

## **3. CULTURA ORGANIZACIONAL**

La satisfacción del paciente es un trabajo de todos, no es trabajo de un solo departamento o responsabilidad de unas pocas personas. Es un compromiso institucional que está relacionado con la generación de una cultura ideal, con los objetivos estratégicos y con la manera en que se generan relaciones entre los profesionales y el paciente.

## **4. TOMA DE DECISIONES CONJUNTA**

Es quizás uno de los aspectos más importantes a la hora de pensar en la satisfacción del paciente. Para muchos pacientes y sus familias resulta difícil desempeñar un papel activo en decisiones sobre la atención en salud. Algunos, porque no tienen la suficiente confianza para preguntar a los profesionales. Otros, porque no tienen todo el conocimiento sobre la salud y los factores que la determinan, y porque no saben cómo y dónde encontrar información que sea clara, fidedigna y fácil de entender.

Se trata de entender que nadie conoce la patología y la carga de enfermedad tanto como el paciente mismo y que nadie tiene más derecho de conocer sus opciones de tratamiento y de escoger libremente sus opciones basadas en una adecuada información. El trabajo conjunto a la hora de definir el tratamiento respeta las preferencias del paciente y los acerca a un resultado clínico favorable y más cercano a una buena calidad de vida.

Buscar la satisfacción del paciente y su familia se convierte en una herramienta que no solo ayuda a entender la calidad de atención de la organización, sino que permite también crear un paciente informado, activado, corresponsable de su salud y que construye lazos de confianza con los profesionales de salud, su equipo tratante y la organización, con una mayor posibilidad de lograr excelentes desenlaces en los procesos de atención en salud.



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

## REFERENCIAS.

De Los Ríos Castillo, José Lauro, & Ávila Rojas, Teresa Luzeldy (2004). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *Investigación y Educación en Enfermería*, XXII(2),128-137.[fecha de Consulta 23 de Septiembre de 2021]. ISSN: 0120-5307. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105216892010>

Mira Jose Joquin, Vitaller Julian, Aranaz Jesus, Herrero, Juan Francisco, Buil Jose Antonio. 1992, La satisfacción del paciente: concepto y aspectos metodológicos, *Revista de psicología de la salud/ Journal of Health Psychology*. 1992 4 (1): 89-116. Recuperado de: [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97139/1/RevPsicolSalud\\_4\\_1\\_06.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/97139/1/RevPsicolSalud_4_1_06.pdf)

Serrano-del Rosal Rafel, Lorient-Arin Nuria, 2008, La anatomía de la satisfacción del paciente. *Salud Publica Mex* 2008;50: 162-172. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/salpubmex/sal-2008/sal082i.pdf>