



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LA RECEPCIÓN,
ACOGIDA Y CLASIFICACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA EN
HOSPITALES DE GESTIÓN PÚBLICA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL
AÑO 2024 Y SU RELEVANCIA PARA LA GESTIÓN PÚBLICA DE LA SALUD.**

MARÍA EUGENIA MARTÍNEZ

Dirección de Proyectos - Escuela de Postgrado
Escuela de Postgrado – Universidad de la Integración de las Américas

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación es analizar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de la atención durante la recepción, acogida y clasificación en servicios de salud pública de Hospitales de Gestión Pública durante el primer semestre del año 2024, y su importancia de estas percepciones para optimizar la gestión pública de la salud. La metodología empleada es de diseño mixto, específicamente exploratorio secuencial comparativo, utilizando técnicas de recolección de datos como entrevistas y encuestas semiestructuradas. Los resultados destacan que: La caracterización sociodemográfica de los usuarios de los servicios de recepción en hospitales de gestión pública durante el primer semestre de 2024 revela que la mayoría son adultos entre 31 y 45 años, predominantemente mujeres con un alto nivel educativo. Esto indica expectativas elevadas sobre la calidad de atención y la necesidad de servicios adaptados a sus horarios laborales. Aunque la satisfacción general con la atención es mayormente positiva, se identifican áreas críticas, como la claridad de la información y los tiempos de espera, que pueden afectar negativamente la experiencia del paciente. Los usuarios valoran la amabilidad y la empatía del personal, pero también mencionan la importancia de una clasificación rápida y eficiente, especialmente en situaciones de emergencia. Sin embargo, se observan deficiencias en la empatía y la comunicación en algunos casos, lo que resalta la necesidad de mejorar la formación del personal. En conclusión, estos hallazgos sugieren la urgencia de optimizar la atención y los servicios ofrecidos.

PALABRAS CLAVES: Calidad de la Atención. Gestión Pública. Percepción. Recepción, Acogida y Clasificación. Salud Pública.

ABSTRACT

The overall objective of the present research is to analyze the perception of users regarding the quality of care during reception, admission, and triage in public health services of Public Management Hospitals during the first half of 2024, and the importance of these perceptions to optimize public health management. The methodology used is a mixed design, specifically exploratory sequential comparative, using data collection techniques such as interviews and semi-structured surveys. The results highlight that: The sociodemographic characterization of users of reception services in publicly managed hospitals during the first half of 2024 reveals that the majority are adults between 31 and 45 years old, predominantly women with a high level of education. This indicates high expectations about the quality of care and the need for services tailored to their work schedules. Although overall satisfaction with care is largely positive, critical areas, such as clarity of information and wait times, are identified that may negatively impact the patient experience. Users value the friendliness and empathy of the staff, but also mention the importance of quick and efficient triage, especially in emergency situations. However, deficiencies in empathy and communication are observed in some cases, highlighting the need to improve staff training. In conclusion, these findings suggest the urgency of optimizing the care and services offered.

Keywords: Quality of Care. Public Management. Perception. Reception, Welcome and Classification. Public health.

1. INTRODUCCIÓN

La percepción de la calidad de la atención en la recepción, acogida y clasificación (RAC) de los servicios de salud pública en hospitales de gestión pública es un indicador clave del desempeño del sistema sanitario. Este proceso inicial influye en la satisfacción general y la confianza de los pacientes. Evaluar la calidad de la RAC permite identificar áreas de mejora en eficiencia, empatía, comunicación del personal y tiempos de respuesta. Comprender esta percepción es esencial para implementar estrategias que optimicen la experiencia del usuario y fortalezcan la atención en salud pública.

El objetivo general de este estudio es analizar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de la atención durante la RAC en servicios de salud pública de hospitales de gestión pública durante el primer semestre de 2024, y la importancia de estas percepciones para optimizar la gestión pública de la salud.

La metodología empleada es un diseño exploratorio secuencial comparativo con enfoque mixto, utilizando entrevistas semiestructuradas y encuestas de preguntas cerradas para obtener resultados cualitativos y cuantitativos.

2. MATERIALES Y METODOLOGÍA

El estudio se llevó a cabo en los Hospitales de Gestión Pública ubicados en el Hospital Barrio Obrero y en el Hospital del Trauma, ambos de la ciudad de Asunción, durante el primer semestre del año 2024. La elección de estos hospitales se basa en su representatividad dentro del sistema de salud pública, caracterizado por instalaciones médicas equipadas y con un personal altamente capacitado, que se enfrentan a desafíos como el aumento de la demanda de servicios y la escasez de recursos, por ello es esencial contar con evaluaciones sistemáticas que permitan a los gestores identificar no solo los problemas actuales, sino también las oportunidades de mejora y debido a su relevancia para el análisis de la calidad de la atención en las fases R.A.C. (recepción, acogida y clasificación).

En primer lugar se busca entender las características sociodemográficas y contextuales de los usuarios que utilizan los servicios de salud pública en Hospitales de Gestión Pública durante el primer semestre de 2024, que es fundamental para diseñar políticas y estrategias de atención más efectivas y personalizadas. Por otro lado, se realiza un análisis de los comportamientos del personal durante el proceso de clasificación según la percepción de los usuarios, proporcionando información valiosa sobre la efectividad y la humanización de los procedimientos administrativos hospitalarios.

Para explorar este tema, se adoptó un enfoque de investigación mixto, recogiendo tanto datos cualitativos como cuantitativos para obtener una visión más completa de los problemas enfrentados (Creswell J. W., 2014). El diseño de investigación utilizado fue el secuencial, que permite la exploración en profundidad de un tema y luego su verificación o cuantificación (Hernández Sampieri, 2018).

El estudio utilizó el Diseño Exploratorio Secuencial Derivativo (DEXPLOS) propuesto por Hernández Sampieri (2018), iniciando con una fase cualitativa que incluyó entrevistas y observación participante, seguida de una fase cuantitativa de encuestas y análisis de datos secundarios.

El instrumento de recolección de datos incluyeron entrevistas en profundidad para el enfoque cualitativo y encuestas estructuradas para el enfoque cuantitativo, con guía de preguntas para entrevistas semiestructuradas, que permitió una exploración en profundidad de los problemas que encuentran los usuarios, (DiCicco-Bloom, 2006). Posteriormente, con los resultados de las mismas, se elaboró una encuesta de preguntas cerradas para cuantificar estos hallazgos (Fink, 2013).

Esto permitió abordar de manera completa las perspectivas tanto de usuarios, como del personal sobre los desafíos y buenas prácticas en la atención hospitalaria, así también se pudo identificar oportunidades para mejorar la eficiencia y la experiencia del paciente en el proceso.

Este estudio de investigación validó un instrumento de recolección de datos, mediante las entrevistas realizadas a las personas objeto de estudios considerados en la investigación. El estudio utilizó un muestreo por conveniencia, seleccionando una muestra de 112 pacientes o usuarios, aunque el método puede presentar limitaciones en términos de generalización de resultados (Hernández, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, P., 2010)

Se estableció criterios de inclusión específicos para garantizar que los participantes seleccionados sean adecuados para abordar los objetivos de la investigación. Además, se consideró la cantidad necesaria de participantes para proporcionar datos significativos sobre el desempeño de estos servicios en un entorno de salud pública y facilitando el análisis de áreas críticas para mejorar la experiencia del usuario y para garantizar la validez estadística en el enfoque cuantitativo.

La investigación se centra en analizar la relación entre las percepciones y la gestión pública de la salud, buscando identificar áreas de mejora y optimización de la eficiencia, efectividad, control y satisfacción del usuario en la atención hospitalaria. Esta relación es esencial, ya que un sistema de salud que escucha y actúa sobre las percepciones de los usuarios puede adaptarse mejor a sus necesidades. Al recopilar y analizar datos de los pacientes, se pueden identificar patrones que pueden guiar a los gestores de salud en la toma de decisiones informadas.

Finalmente, se emplearon estrategias metodológicas para estudios mixtos, combinando enfoques cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión más completa y matizada del fenómeno en estudio (Creswell J. W., 2017; Johnson, R. B., & Onwuegbuzie, A. J., 2004; Teddlie, C., & Tashakkori, A., 2009).

3. RESULTADOS

Tras llevar a cabo el análisis correspondiente de la percepción de los usuarios respecto a la calidad de la atención durante la recepción, acogida y clasificación en servicios de salud pública de Hospitales de Gestión Pública durante el primer semestre del año 2024, y su importancia de estas percepciones para optimizar la gestión pública de la salud.

Objetivo 1: Análisis de las características sociodemográficas y contextuales de los usuarios que acuden al servicio de recepción de hospitales públicos en el primer semestre de 2024:

Términos sociodemográficos: Revelaron un perfil sociodemográfico predominante entre los usuarios de los servicios de recepción de hospitales públicos. La muestra estuvo compuesta mayoritariamente por mujeres (75.4%) de entre 31 y 45 años, con un nivel educativo superior al promedio de la población (48.2% con educación superior y 26.3% con postgrado). Este perfil sugiere una población con altas expectativas en cuanto a la calidad de la atención recibida.

Datos Laborales: En términos de situación laboral, el 80.7% de los usuarios se encontraba en actividad, lo que podría indicar una demanda de servicios adaptados a sus horarios laborales. Sin embargo, el análisis de los ingresos reveló que un porcentaje significativo (43%) percibía menos de un salario mínimo, lo que podría condicionar la frecuencia de uso de servicios públicos y limitar el acceso a servicios de salud complementarios, e incluso afectar su calidad de vida

Entorno Familiar-Interpersonal: Por último en promedio el entorno familiar de los usuarios se caracterizó por hogares compuestos entre 2 y 5 personas. Esta configuración familiar podría influir significativamente en las demandas de atención sanitaria,

especialmente en aquellos casos donde existan miembros con dependencia o cuidados especiales.

Los resultados obtenidos sugieren la necesidad de implementar estrategias de comunicación más efectivas para la población sobre los servicios disponibles y los requisitos para acceder a ellos.

Objetivo 2: Presentar el nivel de satisfacción general de los usuarios con la atención recibida por el personal durante la etapa de acogida en servicios de salud pública en el período estudiado:

Nivel de Satisfacción General de los Usuarios: La evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida durante la etapa de acogida reveló una percepción predominantemente positiva, aunque con áreas de mejora significativas. El 43% de los usuarios se declaró satisfecho con la atención, destacando la amabilidad y empatía del personal como factores clave en su experiencia. Sin embargo, un porcentaje considerable (30.4%) expresó insatisfacción o se mantuvo neutral.

Percepción sobre el Impacto en la Eficiencia durante R.A.C.: Los resultados indican que la comunicación es un aspecto crucial para mejorar la satisfacción. Aunque el 64.9% de los usuarios evaluó la comunicación como clara o muy clara, un 14.9% la consideró poco clara. Esto sugiere la necesidad de implementar estrategias para mejorar la claridad y la efectividad de la comunicación con los usuarios.

Satisfacción durante la espera: Los tiempos de espera prolongados fueron identificados como un factor de insatisfacción. Estos resultados, junto con la percepción de algunos usuarios de falta de claridad en la información, resaltan la importancia de optimizar los procesos de atención y de brindar información clara y oportuna a los usuarios.

En general, los resultados obtenidos subrayan la necesidad de implementar acciones para mejorar la comunicación, reducir los tiempos de espera y fortalecer las habilidades de los profesionales de la salud en el manejo de las expectativas y las emociones de los usuarios.

Objetivo 3: Identificar los comportamientos del personal durante el proceso de clasificación que son destacados según la percepción de los usuarios en Hospitales de Gestión Pública durante el primer semestre de 2024:

Percepción sobre los comportamientos del Personal Involucrado: El análisis de la percepción de los usuarios sobre el comportamiento del personal durante el proceso de clasificación reveló una serie de aspectos clave. La capacidad de identificar casos urgentes, la empatía, la paciencia y una comunicación clara fueron valoradas como fundamentales por los usuarios. Estos comportamientos generan confianza y tranquilidad, y contribuyen a una experiencia positiva.

Reducción del Tiempo en la Atención: los resultados también evidencian áreas de mejora. Un porcentaje significativo de usuarios percibió tiempos de espera prolongados y una falta de claridad en la información proporcionada. Además, aunque la mayoría de los usuarios valoró la empatía del personal, un grupo considerable identificó una falta de esta cualidad.

Estos hallazgos sugieren que, si bien existe una percepción general positiva del servicio, es necesario optimizar ciertos aspectos del proceso de clasificación. La capacitación del personal en habilidades comunicativas, manejo de situaciones de estrés y orientación al paciente resulta fundamental para mejorar la calidad percibida de la atención

4. CONCLUSIONES

A continuación, se presentan las conclusiones claves de la investigación realizada.

OJETIVO 1: La caracterización sociodemográfica de los usuarios que acceden a los servicios de recepción en hospitales de gestión pública durante el primer semestre de 2024 revela patrones importantes que influyen en la demanda y uso de los servicios de salud. La mayoría de los usuarios son personas adultas entre 31 y 45 años, lo cual refleja una etapa de la vida en la que la responsabilidad familiar y laboral es significativa. Este dato es crucial para los gestores de salud, ya que las personas en este grupo de edad suelen estar más activas laboralmente y pueden requerir servicios de salud que se adapten a sus horarios y ritmos de vida. El predominio de mujeres también es un hallazgo relevante, ya que este grupo tiende a interactuar más frecuentemente con los sistemas de salud, tanto por sus propias necesidades como por las de los miembros de su familia.

El alto nivel educativo de los usuarios, muchos de los cuales cuentan con estudios superiores o de postgrado, sugiere que tienen expectativas elevadas en relación con la calidad de atención. Estos usuarios probablemente buscan una atención más personalizada, con explicaciones detalladas y un trato respetuoso.

Además, la participación activa en el mercado laboral y la situación económica de bajos ingresos de una parte significativa de la población que utiliza estos servicios subraya la necesidad de un sistema de salud eficiente, accesible y sensible a las limitaciones económicas. En resumen, esta caracterización sociodemográfica permite identificar áreas clave de mejora en la planificación de servicios que se ajusten a las expectativas y necesidades de esta población.

OBJETIVO 2: La evaluación de la satisfacción general de los usuarios con la atención recibida en la etapa de acogida de los servicios de salud pública en el primer semestre de 2024 revela una percepción mayoritariamente positiva, aunque con áreas que requieren atención y mejora. Los usuarios destacan principalmente la amabilidad y disposición del personal para escuchar y atender sus inquietudes, lo que sugiere que el trato humano y la empatía son aspectos que influyen considerablemente en la satisfacción de los pacientes. Este hallazgo coincide con estudios previos que subrayan la importancia de la comunicación interpersonal en la satisfacción del paciente.

Sin embargo, también se identifican desafíos importantes, como la claridad de la información proporcionada y los tiempos de espera prolongados, los cuales pueden deteriorar significativamente la experiencia del paciente, especialmente en un contexto hospitalario donde el estrés y la ansiedad son elevados.

La insatisfacción y neutralidad expresadas por un segmento significativo de los encuestados se vinculan directamente con la percepción de falta de claridad en la información y los tiempos de espera prolongados, lo que subraya la necesidad de mejoras en estos aspectos.

Aunque la mayoría de los usuarios reporta una experiencia positiva en cuanto al trato recibido, el sistema de salud debe enfocarse en reducir las fuentes de insatisfacción, particularmente en lo que respecta a la comunicación clara y los tiempos de espera. Abordar estos aspectos podría mejorar la percepción general del servicio y elevar los niveles de recomendación por parte de los usuarios.

La comunicación efectiva es un pilar fundamental para garantizar una experiencia positiva del paciente. Los resultados obtenidos señalan la necesidad de fortalecer las habilidades comunicativas del personal, asegurando que la información sea clara, concisa y oportuna.

OBJETIVO 3: En cuanto al análisis de los comportamientos del personal de salud durante el proceso de RAC en hospitales de gestión pública destaca la importancia de varios aspectos que los usuarios consideran esenciales para una atención efectiva.

Se tuvo muy en cuenta la capacidad del personal para identificar de manera rápida y precisa el nivel de urgencia de cada usuario, ya que es un aspecto altamente valorado, que contribuye a garantizar la seguridad del paciente y a generar una sensación de confianza en un momento crítico. La percepción positiva en cuanto al nivel de empatía, paciencia y de una comunicación clara por parte del personal no solo facilitan la interacción, sino que también se traducen en una mayor satisfacción del usuario y en una percepción positiva de la calidad de la atención.

Se debe tener en cuenta que los resultados obtenidos subrayan la necesidad de invertir en la capacitación continua del personal involucrado, con un enfoque especial en el desarrollo de habilidades de comunicación efectiva, empatía y toma de decisiones en situaciones de urgencia. Aunque la percepción general es positiva, los hallazgos de la presente investigación señalan la importancia de implementar estrategias para optimizar los procesos de clasificación, reducir los tiempos de espera y fortalecer las habilidades del personal, con el objetivo de brindar una atención más eficiente y centrada en el paciente

5. REFERENCIAS

- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods*.
- Creswell, J. W. (2017). *Designing and conducting mixed methods*.
- DiCicco-Bloom, B. &. (2006). *The qualitative research interview. Medical*.
- Fink, A. (2013). *How to conduct surveys: A step-by-step guide (5th ed.)*. SAGE.
- Hernández Sampieri, R. &. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. . México: McGray-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Hernández, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación (5a ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Johnson, R. B., & Onwuegbuzie, A. J. . (2004). *Mixed methods research: A research paradigm whose time has come. Educational Researcher*.
- Teddlie, C., & Tashakkori, A. (2009). *Foundations of mixed methods research: Integrating quantitative and qualitative approaches in the social and behavioral sciences*.