

ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN, EN EL SERVICIO DE URGENCIAS PEDIÁTRICAS DEL CENTRO NACIONAL DE QUEMADURAS Y CIRUGÍA RECONSTRUCTIVA, PRIMER SEMESTRE EL AÑO 2023

RUIZ DÍAZ INOCENCIA
ZARZA CANDIA LILIAN

Universidad de la Integración de las Américas

LEZCANO MENCIA ALEJANDRO

Universidad de la Integración de las Américas

afelezcano@hotmail.com

Resumen

El objetivo general de la presente investigación es analizar la manera en que la satisfacción del paciente beneficia la calidad de la atención, en el servicio de urgencias pediátricas del Centro Nacional de Quemaduras y Cirugía Reconstructiva en el primer semestre del año 2023. En cuanto a la metodología es un estudio enfoque mixto, de diseño genérico exploratorio secuencial, y de diseño específico exploratorio secuencial comparativo, cuyas técnicas de recolección de datos son la entrevista y la encuesta. Entre los resultados se destacan: según la mayoría de los pacientes las salas de esperas son cómodas, el tiempo de espera para ser atendido es corto, recibieron una atención personalizada, existe una buena comunicación de parte del personal de salud, el personal muestra una alta competencia para tratar a los pacientes, se cumplen los protocolos de atención, los tratamientos realizados son efectivos, la capacidad del personal de salud para resolver problemas es muy buena y consideran muy importantes las capacitaciones constantes de los mismos. Como conclusión, en el servicio se presta atención de excelente calidad, los pacientes se sienten cómodos desde que llegan, son atendidos y al ser dados de alta. Es esa misma satisfacción la que motiva al personal a seguir mejorando la calidad de la atención para ser mejores.

Palabras clave: Calidad de Atención. Satisfacción del Paciente, Urgencias Pediátricas.

Abstract

The general objective of this research is to analyze the way in which patient satisfaction benefits the quality of care in the pediatric emergency service of the National Center for Burns and Reconstructive Surgery in the first semester of 2023. Regarding the methodology is a study with a mixed approach, with a generic sequential exploratory design, and a specific comparative sequential exploratory design, whose data collection techniques are the interview and the survey. Among the results, the following stand out: according to the majority of the patients, the waiting rooms are comfortable, the waiting time to be attended is short, they received personalized attention, there is good communication on the part of the health personnel, the personnel shows a high competence to treat patients, the care protocols are followed, the treatments performed are effective, the ability of health personnel to solve problems is very good and they consider their constant training to be very important. In conclusion, excellent quality care is provided in the service, patients feel comfortable from the moment they arrive, are treated and when they are discharged. It is that same satisfaction that motivates the staff to continue improving the quality of care to be better.

Keywords: Quality of Care. Patient Satisfaction, Pediatric Emergencies.

1. Introducción

Brindar una atención de calidad es de vital importancia en cualquier ámbito y sector, ya que constituye el pilar fundamental para la satisfacción y fidelización de clientes, pacientes o usuarios. Al ofrecer un servicio que se caracteriza por la eficiencia, empatía, respeto y profesionalismo, se genera un ambiente de confianza y cercanía que fortalece las relaciones comerciales o personales.

Además, una atención de calidad contribuye a mejorar la reputación y credibilidad de la organización o individuo, atrayendo nuevas oportunidades y clientes potenciales. En el ámbito de la salud, por ejemplo, una atención de calidad puede significar la diferencia entre salvar una vida o no. En cualquier contexto, asegurar una atención de calidad es un compromiso con la excelencia y un reflejo del compromiso de satisfacer las necesidades y expectativas de aquellos a quienes se sirve.

En el sector de la salud, especialmente en el servicio de urgencias pediátricas, brindar una atención de calidad a los pacientes pediátricos es esencial para satisfacer sus necesidades únicas y específicas. Los niños son especialmente vulnerables y requieren un enfoque especializado que tome en cuenta su desarrollo físico, emocional y cognitivo. Una atención de calidad en el ámbito pediátrico implica contar con personal médico y de enfermería altamente capacitado en el trato con niños, lo que crea un ambiente de confianza y comodidad para los pequeños pacientes y sus familias.

El objetivo general de la investigación es analizar la manera en que la satisfacción del paciente beneficia la calidad de la atención, en el servicio de urgencias pediátricas del Centro Nacional de Quemaduras y Cirugía Reconstructiva en el primer semestre del año 2023. Para lograr este objetivo, se abordarán las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Cuáles son los factores específicos de la satisfacción del paciente que benefician la calidad de la atención?
- ¿Cuáles son las prácticas implementadas con respecto a atención al paciente y de qué manera beneficia en la calidad de la atención?
- ¿Qué estrategias pueden implementarse en el marco de la calidad que beneficien el servicio?

En lo que respecta al marco metodológico, es un estudio descriptivo con Diseño Mixto, cuyas técnicas de recolección de datos son las entrevistas y encuestas.

2. Materiales y Metodología

El objetivo de este trabajo de investigación fue analizar la manera en que la satisfacción del paciente beneficia la calidad de la atención, en el servicio de urgencias pediátricas del Centro Nacional de Quemaduras y Cirugía Reconstructiva. Para ello, se desarrollaron entrevistas y encuestas.

El marco metodológico de esta investigación se desarrolló con un enfoque integral que combinó elementos cualitativos y cuantitativos para abordar de manera holística los objetivos propuestos. Ha sido diseñado con un enfoque riguroso y ético, garantizando la confidencialidad de los participantes y la validez de los resultados.

El trabajo fue realizado en el Centro Nacional de Quemaduras y Cirugía Reconstructiva, de Asunción, en el servicio de urgencias pediátricas.

Entre estos desafíos se identifica al momento de recibir a un paciente pediátricos con quemaduras, el tipo de servicio que se le brinda al mismo, así como también a sus familiares, la percepción que tienen los mismos a la hora de ser atendidos y como eso puede contribuir a cada día ir mejorando la calidad de atención que se brinda a los pacientes.

Se realizaron entrevistas a tres especialistas del servicio de urgencias pediátricas, quienes proporcionaron datos precisos y conocimientos amplios sobre el funcionamiento del servicio, las falencias y los puntos que se pueden trabajar para mejorar la calidad de la atención. Los entrevistados ocupaban los siguientes cargos: un licenciado en enfermería con especialización en emergencias, con 13 años de experiencia trabajando con pacientes que sufren quemaduras y un licenciado en enfermería con especialización en urgencias y 18 años de experiencia en el rubro.

Se realizaron entrevistas en profundidad con una muestra de profesionales de la salud. Estas

entrevistas permitieron explorar en detalle las experiencias, percepciones y opiniones de los participantes en relación con la satisfacción del paciente y la calidad de la atención.

Se realizó un análisis de contenido de las entrevistas para identificar temas, patrones y categorías clave. Este enfoque cualitativo permitió obtener una comprensión profunda de las experiencias y percepciones de los participantes, identificando aspectos específicos de la satisfacción del paciente y la calidad de la atención en el servicio de urgencias pediátricas, lo cual sentó las bases para la encuesta.

Se diseñaron y aplicaron encuestas estructuradas realizadas con base en los resultados obtenidos a partir de las entrevistas realizadas para recopilar datos cuantitativos sobre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención.

Se aplicaron estas encuestas a una muestra más amplia de pacientes y padres/cuidadores para obtener datos cuantitativos que puedan complementar y respaldar los hallazgos cualitativos.

Se realizó un análisis integrado de los datos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión holística de los resultados. Se examinaron las relaciones y convergencias entre los hallazgos cualitativos y cuantitativos para proporcionar una imagen completa de cómo la satisfacción del paciente beneficia la calidad de la atención en el servicio de urgencias pediátricas.

En cuanto al sistema de muestreo, la población cualitativa está compuesta por el personal médico y de enfermería que presta servicio en el Centro Nacional de Quemaduras y Cirugía Reconstructiva, mientras que su muestra está compuesta por tres profesionales que se desempeñan en el servicio de urgencias pediátricas del Centro mencionado y que poseen experiencia en el área objeto de estudio, el proceso de muestreo por fue por conveniencia.

Mientras que la población cuantitativa está compuesta por todos los pacientes ingresados en el servicio de urgencias entre los meses de enero a junio del año 2023. Mientras que la muestra



está conformada por 100 pacientes del servicio de urgencias pediátricas del Centro Nacional de Quemaduras y Cirugía Reconstructiva que ingresaron en esas fechas y que tuvieron predisposición para completar la encuesta, el proceso de muestreo fue aleatorio.

3. Resultados

El presente estudio, se desarrolló a través de entrevistas y encuestas. En este sentido, se expone de manera esquematizada para una mejor comprensión, todas las informaciones obtenidas, a fin de cumplir con los objetivos específicos trazados a inicio de la investigación.

Se realizaron entrevistas a profesionales encargados del servicio de urgencias pediátricas con el fin de obtener aportes que fueran útiles en esta investigación. Se entrevistaron a 3 profesionales especialistas en el tema abordado.

Los profesionales entrevistados elegidos fueron del área objeto de estudio, lo que ayudó a tener información precisa y veraz acerca de la calidad de la atención en el servicio de urgencias pediátricas del Centro Nacional de Quemaduras y Cirugía Reconstructiva.

Con relación al objetivo: **Identificar los factores específicos de la satisfacción del paciente que benefician la calidad de la atención**, se presentan los resultados a continuación,

En relación al objetivo de describir los métodos más utilizados de gestión de cobranza que inciden en la liquidez de las empresas, se encontraron los siguientes resultados:

Conforme lo manifestado por los entrevistados, todos coinciden en la importancia que tiene la comunicación con el paciente y sus familiares, el mantenerlos informados constantemente de los procedimientos que se están llevando a cabo con los pacientes, especialmente porque se tratan de niños que acuden por quemaduras. Comentar al momento del ingreso sobre los tiempos de espera, ya que los mismos pueden variar de acuerdo a la gravedad de cada caso particular. Si bien no consideran que los familiares deban influir en la toma de decisiones, si consideran importante que sientan contención y empatía por parte del personal de salud, sabiendo que las decisiones que tomen los mismos es lo mejor para el paciente pediátrico.

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta que revelan un panorama significativo de datos cuantitativos que arrojan luz sobre diversos aspectos de la investigación. Los números revelan patrones claros y tendencias emergentes, permitiendo una comprensión más profunda de las relaciones y correlaciones presentes en los datos. Estas cifras concretas ofrecen nuevas perspectivas que podrían influir en futuras estrategias y decisiones. En conjunto, los datos cuantitativos obtenidos a través de la encuesta contribuyen de manera sustancial a la solidez y relevancia de los hallazgos de esta investigación.

- La gran mayoría de los usuarios del servicio de urgencias pediátricas considera que las instalaciones de la Institución son cómodas.
- La mayoría de los encuestados considera muy corto el tiempo de espera para ser atendidos en el servicio de urgencias pediátricas del Centro Nacional de Quemaduras y Cirugía Reconstructiva.
- La mayor parte de los encuestados está totalmente de acuerdo en cuanto a haber recibido una atención personalizada por parte del personal médico y de enfermería.
- La mayoría de los pacientes considera muy buena la comunicación con el personal de salud del servicio.

Con relación al objetivo: **Reconocer las prácticas implementadas con respecto a atención al paciente y su beneficio en la calidad de la atención**, se presentan los resultados a continuación:

Teniendo en cuenta lo mencionado por cada uno de los entrevistados, se tiene muy en cuenta el trato respetuoso y la empatía hacia el paciente pediátrico y el o los familiares que lo acompañan, informando cada momento el procedimiento que se está llevando a cabo con el tacto que el mismo requiere. Asimismo, es justamente una de las estrategias que se ha llevado a

cabo para mejorar la calidad de la atención, junto con mejoras de infraestructura como lo son una sala de espera más cómoda, área de lactancia, área de juegos para niños, etc. En cuanto a la coordinación entre el personal médico y de enfermería, se siguen los protocolos que determinan las tareas de cada área y se mantiene el respeto entre todos, tanto laboral como profesionalmente, para así realizar un buen trabajo en equipo donde el principal beneficiado es el paciente.

A continuación, se presentan nuevamente los resultados de la encuesta realizada de manera aleatoria a los pacientes y familiares del servicio de urgencias pediátricas del Centro Nacional de Quemaduras y Cirugía Reconstructiva:

- La gran mayoría de los pacientes encuestados está totalmente de acuerdo en que el personal atendió sus casos de manera competente y adecuada.
- La mayoría de los encuestados están conformes con los procedimientos de atención médica y de enfermería, informando que siempre se cumple con el protocolo de atención.
- La mayoría refiere que los procedimientos y tratamientos recibidos en el servicio de urgencias pediátricas del Centro Nacional de Quemaduras y Cirugía Reconstructiva fueron altamente efectivos.

Con relación al objetivo: **Establecer estrategias que pueden implementarse en el marco de la calidad que beneficien el servicio**, se presentan los resultados a continuación:

Teniendo en cuenta las entrevistas realizadas a los profesionales del servicio de urgencias pediátricas del Centro Nacional de Quemaduras y Cirugía Reconstructiva, todos coinciden en que las prácticas que deberían implementarse se deben centrar siempre en el bienestar del paciente, en brindar la mejor y mas rápida atención posible a los mismos, en la comunicación adecuada con los familiares ansiosos que aguardan noticias en la sala de espera.

Asimismo, la importancia de la capacitación constante para mejorar profesionalmente, mantenerse actualizados para adquirir nuevas habilidades y brindar una atención de calidad, ya que cada vez aparecen nuevos procedimientos y nuevas tecnologías que sirven de herramienta para mejorar la salud.

De la misma manera, coinciden en que la comunicación efectiva y colaboración entre diferentes equipos y especialidades en el servicio de urgencias pediátricas se logra formando equipos multidisciplinarios de trabajo, organizando las funciones y escuchando la opinión de todos los miembros, teniendo todo el fin principal que es bienestar del paciente. Una optimización de los recursos tanto humanos como tecnológicos es fundamental para mantener organizado el servicio y así poder brindar una atención eficaz y de alta calidad.

Una vez dicho esto, se presentan los resultados de las encuestas realizadas a los pacientes y sus familiares:

- La mayoría de los pacientes considera muy buena la capacidad del personal para resolver problemas y preocupaciones durante su visita al servicio de urgencias pediátricas.
- La mayor parte de los encuestados menciona que ha oído hablar alguna vez sobre un protocolo de atención para casos pediátricos, pero no los conoce.
- Casi la totalidad de los pacientes encuestados se muestra totalmente de acuerdo en que la implementación de prácticas y actualizaciones constantes beneficia la calidad de la atención a los mismos.

4. Conclusión

Con relación al objetivo 1, Identificar los factores específicos de la satisfacción del paciente que benefician la calidad de la atención, en cuanto al análisis de las entrevistas y encuestas realizadas podemos destacar cuanto sigue: se destaca la importancia que tiene para los pacientes la buena comunicación por parte del personal médico y de enfermería, especialmente porque se trata de niños que llegan al servicio de haber sufrido quemaduras de distintos grados, junto con familiares que llegan con sentimientos de culpa, ansiedad, miedo e incertidumbre, los familiares en su mayoría refirieron sentirse contenidos e informados en todo momento de la condición y evolución de su niño/a.

Otro punto importante fue el tiempo de espera a la hora de acudir al servicio, se destaca la rápida atención por parte del personal de salud y la habilidad para priorizar los casos más graves. En cuanto a la comodidad de las instalaciones, se cuenta con una sala de espera cómoda, área de lactancia para madres, área de juegos para los niños, es decir, los pacientes en su mayoría se sienten conformes con la infraestructura de la Institución.

En lo que respecta al objetivo 2, Reconocer las prácticas implementadas con respecto a atención al paciente y su beneficio en la calidad de la atención, el análisis de las entrevistas y encuestas realizadas al personal y a los pacientes lanzó los siguientes resultados: En la Institución, específicamente en el servicio de urgencias pediátricas, se han implementado diversas estrategias para mejorar la calidad de la atención al paciente y a su familia, estas prácticas incluyen en fomentar la buena comunicación, un buen ambiente físico y mental, la participación activa y la individualización de cada paciente.



Asimismo, mantener un entorno cómodo donde el familiar puede aguardar noticias sobre sus seres queridos, la Institución también cuenta con un albergue para familias de escasos recursos o que vienen del interior del país. Existe una colaboración de todo el equipo para prestar una atención de calidad, poniéndose de acuerdo y respetando la opinión y trabajo de cada uno, definición de roles claros que garanticen una atención integral, siguiendo los protocolos y las normas existentes.

Por parte de los pacientes existe una satisfacción en cuanto a la competencia del personal de salud, sintiendo que se cumplen todos y cada uno de los pasos del protocolo de atención durante su visita al servicio de urgencias pediátricas, en cuanto a la efectividad del tratamiento, se encontró una conformidad prácticamente unánime, los pacientes se sienten conformes con el resultado de los tratamientos brindados en el servicio de urgencias

Con respecto al objetivo 3, Establecer estrategias que pueden implementarse en el marco de la calidad que beneficien el servicio, la conclusión obtenida fue la siguiente: las estrategias y prácticas a ser implementadas según la opinión de los profesionales entrevistados fue el de organizar una recopilación y análisis de datos, revisión de casos en sesiones para estudiar individualmente a cada paciente para ir mejorando cada vez más en la atención, hacer partícipe al personal en simulacros y entrenamientos, también en capacitaciones constantes sobre las novedades en tratamientos.

Organizar una agenda para casos de seguimiento, así los pacientes no urgentes podrían acudir por orden de llegada y no esperar largas horas para ser atendidos. Reforzar la comunicación entre tanto entre el personal médico y de enfermería como con los pacientes, para poder realizar un correcto trabajo en equipo.

Estrategias y programas de salud. Recuperado de [https://www.aragon.es/-/estrategias-y-programas-de-](https://www.aragon.es/-/estrategias-y-programas-de-salud#:~:text=Las%20Estrategias%20de%20Salud%20son,sanitaria%20as%C3%AD%20como%20la%20coordinaci%C3%B3n)

[salud#:~:text=Las%20Estrategias%20de%20Salud%20son,sanitaria%20as%C3%AD%20como%20la%20coordinaci%C3%B3n](https://www.aragon.es/-/estrategias-y-programas-de-salud#:~:text=Las%20Estrategias%20de%20Salud%20son,sanitaria%20as%C3%AD%20como%20la%20coordinaci%C3%B3n)

Giménez, P; Meza, N. Política Nacional de Calidad en Salud. Paraguay 2017. Recuperado de

<https://www.mspbs.gov.py/dependencias/portal/adjunto/30b849->

[CalidadenSalud.2017.pdf](https://www.mspbs.gov.py/dependencias/portal/adjunto/30b849-CalidadenSalud.2017.pdf)

Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social. CENQUER cumple dos años en su nuevo

establecimiento. Paraguay 2018. Recuperado de [https://www.mspbs.gov.py/portal-](https://www.mspbs.gov.py/portal-15687/cenquer-cumple-2-antildeos-atendiendo-en-su-nuevo-establecimiento.html)

[15687/cenquer-cumple-2-antildeos-atendiendo-en-su-nuevo-establecimiento.html](https://www.mspbs.gov.py/portal-15687/cenquer-cumple-2-antildeos-atendiendo-en-su-nuevo-establecimiento.html)

Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención en salud. Recuperado de

https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1