



INFLUENCIA DE LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE COMO INDICADOR DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN SANITARIA EN EL HOSPITAL CENTRAL DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DURANTE LOS MESES DE OCTUBRE A DICIEMBRE DEL AÑO 2023.

Díaz de Vivar Miuriel

Universidad de la Integración de las Américas

Lezcano Mencia, Alejandro

Universidad de la Integración de las Américas

ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-1744-0418>

alejandrolezcano1978@gmail.com

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo general evaluar la influencia de la experiencia del paciente en la calidad de la atención sanitaria en el Hospital Central del IPS durante el período de octubre a diciembre de 2023. 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 los principales factores que afectan la percepción de calidad incluyen tiempos de espera, comunicación y disponibilidad de medicamentos. Además, se identificaron deficiencias en la infraestructura y falta de personal capacitado. Entre los problemas más recurrentes se encuentran largos tiempos de espera, falta de información clara sobre tratamientos y la escasez de medicamentos esenciales. Conclusión: Aunque se han implementado algunas mejoras, persisten desafíos significativos que requieren atención continua para elevar la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. La retroalimentación de los pacientes es crucial para identificar áreas de mejora y priorizar acciones efectivas.

Palabras Clave: Calidad de atención, experiencia del paciente, influencia.



Abstract

The present study aims to evaluate the influence of patient experience on the quality of healthcare at the Central Hospital of IPS during the period from October to December 2023. The methodology used is a mixed design, specifically exploratory sequential comparative, utilizing data collection techniques such as interviews and semi-structured surveys. The results highlight that the main factors affecting the perception of quality include waiting times, communication, and availability of medications. Additionally, deficiencies in infrastructure and a lack of trained personnel were identified. Among the most recurrent problems are long waiting times, lack of clear information about treatments, and shortages of essential medications. Conclusion: Although some improvements have been implemented, significant challenges persist that require ongoing attention to elevate the quality of care and patient satisfaction. Patient feedback is crucial for identifying areas for improvement and prioritizing effective actions.

Keywords: Quality of healthcare, Patient experience, Influence.



Introducción

La correcta atención sanitaria es un pilar fundamental en la vida de las personas y una parte esencial de los sistemas de salud a nivel mundial. La calidad de la atención en salud no solo se relaciona con la eficacia de los tratamientos médicos, sino también con la satisfacción y experiencia del paciente en el proceso de atención. La experiencia del paciente es un indicador significativo de la calidad de la atención sanitaria y juega un papel crucial en la mejora de los servicios de salud.

En el contexto del Hospital Central del IPS (Instituto de Previsión Social), un centro médico de gran importancia en la región, es fundamental comprender y analizar la experiencia de los pacientes como un indicador de calidad durante un periodo específico, en este caso, los meses de octubre a diciembre del año 2023. Esta investigación se torna relevante debido a varios factores. Primero, la importancia de la experiencia del paciente, la satisfacción y experiencia del paciente son aspectos cruciales para medir la calidad de la atención sanitaria. Una experiencia positiva no solo influye en la percepción del paciente sobre el sistema de salud, sino que también puede tener un impacto en los resultados clínicos y la adherencia al tratamiento. Dado que el Hospital Central del IPS es uno de los principales proveedores de atención médica en la región, su desempeño en la prestación de servicios de salud es de gran relevancia. Analizar la experiencia de los pacientes en este contexto específico permitirá identificar áreas de mejora y fortalezas en el sistema de atención.

Asimismo, el análisis de la experiencia del paciente proporciona información valiosa para la toma de decisiones y la implementación de mejoras en la atención sanitaria. Identificar áreas de insatisfacción o problemas recurrentes puede conducir a la implementación de estrategias efectivas de mejora continua.



Por lo tanto, es esencial llevar a cabo una investigación exhaustiva que analice la experiencia del paciente en el Hospital Central del IPS durante los meses de octubre a diciembre del año 2023. Este estudio proporcionará información valiosa para evaluar y mejorar la calidad de la atención sanitaria en este centro médico y, potencialmente, ofrecerá recomendaciones que puedan ser aplicadas en otros contextos de atención médica.

Objetivos General.

- Analizar la influencia de la experiencia del paciente en la evaluación de calidad de la atención sanitaria en el Hospital Central del Instituto de Previsión Social durante los meses de octubre a diciembre del año 2023.

Objetivos Específicos.

- Identificar la experiencia del paciente en cuanto a la calidad de la atención recibida en el Hospital Central del IPS durante los meses de octubre a diciembre del año 2023 y su influencia en la evaluación de la calidad del servicio.
- Describir las sugerencias realizadas por los pacientes del Hospital Central del IPS en cuanto a la atención recibida durante los meses de octubre a diciembre del año 2023 y su influencia en la evaluación de la calidad del servicio.
- Enunciar los reclamos realizados por los pacientes del Hospital Central del IPS en cuanto a la atención recibida durante los meses de octubre a diciembre del año 2023 y su influencia en la evaluación de la calidad del servicio.
- Determinar la influencia que tiene la experiencia del paciente en la mejora de la atención en el Hospital Central del IPS durante los meses de octubre a diciembre del año 2023.

La justificación de la investigación radica en que, la atención en salud es un elemento esencial en la vida de las personas y un componente fundamental de la sociedad



y en este mismo contexto, la calidad del servicio. La calidad de la atención en salud no solo es un indicador de la eficacia de los servicios de salud, sino que también está intrínsecamente ligada a la experiencia del paciente, que se ha convertido en un factor clave para evaluar la calidad de la atención.

La atención médica debe estar orientada hacia el paciente, y la percepción y experiencia del mismo son elementos fundamentales para lograr este enfoque centrado en él. Comprender cómo los pacientes perciben y experimentan la atención es crucial para garantizar que se satisfagan sus necesidades y expectativas. Conocer las áreas en las que los pacientes pueden tener preocupaciones o expectativas no satisfechas es fundamental para la implementación de mejoras continuas y la optimización de los servicios de salud.

Por lo tanto, existe una correlación directa entre la satisfacción del paciente y los resultados de salud. Pacientes satisfechos tienen una mayor probabilidad de seguir los tratamientos prescritos y de tener mejores resultados clínicos. Entonces, mejorar la experiencia del paciente puede tener un impacto positivo en la efectividad de la atención.

En el contexto específico del Hospital Central del IPS, esta investigación se vuelve especialmente relevante ya que la investigadora presta sus servicios en dicho nosocomio, esto lleva a asumir desafíos específicos que influyan en la experiencia del paciente y, por ende, en la calidad de la atención. Además, la identificación de las áreas críticas que requieren mejoras permitirá al hospital tomar medidas concretas para optimizar la atención sanitaria ofrecida.

Esta investigación analiza en profundidad la influencia de la experiencia del paciente en la evaluación de la calidad de la atención sanitaria en el Hospital Central del IPS durante un periodo específico. Los objetivos específicos proporcionan una visión completa de las características de los pacientes, sus experiencias, sugerencias y reclamos, y



cómo estas contribuyen a la mejora de la atención médica. Esta investigación es crucial para garantizar una atención más efectiva y centrada en el paciente en el Hospital Central del IPS, lo que a su vez puede servir como un modelo para la mejora de la atención médica en otros contextos.

Materiales y Metodología

Esta investigación tiene como objetivo principal analizar la influencia de la experiencia del paciente en la evaluación de calidad de la atención sanitaria en el Hospital Central del Instituto de Previsión Social durante los meses de octubre a diciembre del año 2023. Para ello se invita a cuatro profesionales que prestan servicios en dicho hospital a completar una entrevista con preguntas abiertas, para luego dar lugar a una encuesta de selección múltiple a los pacientes que asisten al servicio de urgencias.

3.1 Descripción del Lugar de la Investigación.

El trabajo fue realizado en el Hospital Central del IPS, en el barrio Bella Vista de la ciudad de Asunción. Por Decreto N° 17.071 del 18 de febrero de 1943, el presidente Higinio Morínigo creó el Instituto de Previsión Social. El 11 de diciembre de 1950, por Decreto Ley N° 1.860/50, el presidente Federico Chávez estableció la naturaleza, objetivos, funciones y perfil jurídico y financiero que hasta hoy detenta el IPS, al configurarlo como un organismo autónomo encargado de dirigir y administrar el Seguro Social en el Paraguay. De acuerdo al Decreto Ley N° 1.860/50, aprobado luego por Ley N° 375/56, el Seguro Social se creó para cubrir los riesgos de enfermedad no profesional, maternidad, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, invalidez, vejez y muerte de.

El enfoque seleccionado para la investigación ha sido el Mixto, es decir, aquel que colecciona datos cuantitativos y cualitativos para su análisis y consideración. Se trata de



una metodología que ofrece varias ventajas, por la posibilidad de trabajar en forma multimodal.

El diseño, o abordaje metodológico, seleccionado para la investigación es el denominado Secuencial, que básicamente consiste en la recolección –primeramente– de un tipo de datos (cualitativo o cuantitativo), para proceder a su análisis y consideración; y, posteriormente, se procede a la recolección del siguiente tipo de datos, igualmente, para continuar, a su vez, con su análisis y consideración. Al final, se realiza el análisis de los resultados, en la fase mixta de la investigación. (11)

El Tipo de investigación, conforme al Diseño Genérico seleccionado, consiste en el Diseño Exploratorio Secuencial (DEXPLOS). Los autores indican que este diseño implica una fase inicial de recolección y análisis de datos cualitativos seguida de otra donde se recaban y analizan datos cuantitativos”, indicando que existen dos modalidades del diseño atendiendo a su finalidad (11), denominadas comparativa y derivativa, respectivamente. Para la presente investigación, se ha optado por la comparativa.

El Instrumento que se utilizó fue el cuestionario de guía de preguntas (entrevistas semiestructuradas), que hacen a lo cualitativo, con cuyos resultados se elaboró una encuesta de preguntas cerradas que hacen a resultados cuantitativos.

La validación del instrumento de recolección de datos fue realizada por expertos y especialistas del área de urgencias del Instituto de Previsión Social. Una vez validados los instrumentos, fueron aplicados en el campo de estudio.

La población cualitativa está compuesta por el personal médico y de enfermería que presta servicio en el Hospital Central del IPS, mientras que su muestra está compuesta por cuatro profesionales que se desempeñan en el servicio de urgencias del hospital mencionado y que poseen experiencia en el área objeto de estudio. Mientras que la población cuantitativa



está compuesta por todos los pacientes del Hospital Central del IPS entre los meses de octubre a diciembre del año 2023. Mientras que la muestra está conformada por 100 pacientes del servicio de urgencias del hospital.

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 experiencia del paciente y la calidad de la atención sanitaria. Utilizó un enfoque semi-estructurado para asegurar la cobertura de temas relevantes y permitir la exploración de aspectos emergentes durante la entrevista.

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 experiencia del paciente y la calidad de la atención en el Hospital Central del IPS, 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 experiencia del paciente y la calidad de la atención. Se aplicaron estas encuestas a una muestra más amplia de pacientes 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 sobre el tema a ser investigado.



Resultados

En esta investigación, se plantea como primer objetivo **Describir las sugerencias realizadas por los pacientes del Hospital Central del IPS en cuanto a la atención recibida durante los meses de octubre a diciembre del año 2023 y su influencia en la evaluación de la calidad del servicio.** Se identificaron varios puntos clave relacionados con la percepción y satisfacción de los pacientes respecto al servicio brindado. En primer lugar, los pacientes sugirieron mejorar la comunicación e información proporcionada por el personal médico, enfatizando la necesidad de recibir explicaciones claras sobre diagnósticos, tratamientos y procedimientos, así como información oportuna sobre horarios y cambios en la atención. Esta necesidad de una comunicación más efectiva se relaciona con la importancia de crear un entorno de confianza entre el paciente y el personal de salud.

Otro aspecto destacado fue la reducción de los tiempos de espera, tanto en las consultas programadas como en las emergencias. Los pacientes consideran que los tiempos prolongados generan insatisfacción y ansiedad, afectando la percepción general del servicio. Además, manifestaron que la demora en recibir atención médica compromete la calidad del cuidado, especialmente en casos de urgencia.

Asimismo, los usuarios señalaron la importancia de aumentar la accesibilidad a los servicios, lo cual no solo implica mejorar las infraestructuras físicas sino también facilitar la disponibilidad de citas y procedimientos. Este aspecto incluye recomendaciones sobre la ampliación de los horarios de atención y la integración de servicios digitales para agendar consultas o recibir asistencia en línea. Los pacientes consideran que un acceso más fluido al sistema de salud reduce las barreras de atención y mejora su experiencia.



En cuanto a la infraestructura y equipamiento, los pacientes destacaron la necesidad de contar con equipos médicos modernos, más camas para hospitalización y espacios adecuados para garantizar una atención de calidad. Consideran que la escasez de recursos materiales y humanos puede afectar directamente la capacidad de respuesta del centro asistencial y, por ende, su salud. En este sentido, también enfatizaron la necesidad de una mayor capacitación del personal de salud, no solo en conocimientos técnicos, sino también en habilidades interpersonales para brindar una atención más humana y empática.

Las sugerencias se recopilan mediante diversos canales, entre ellos buzones físicos distribuidos en las instalaciones y servicios de atención al usuario, como mesas de recepción o encuestas post-atención. Una vez recibidas, las propuestas son evaluadas y gestionadas por el personal superior, lo que permite priorizar las acciones necesarias para implementar mejoras. Esta retroalimentación ha generado resultados positivos, como la optimización de los tiempos de espera, la mejora en la comunicación, la mayor accesibilidad a los servicios y un enfoque más centrado en el paciente. Estas iniciativas no solo han contribuido a mejorar la calidad del servicio, sino que también han incrementado la satisfacción y la confianza de los usuarios, quienes ahora perciben un mayor compromiso por parte del personal sanitario.

Sin embargo, existe una disparidad en cuanto a la percepción de la oportunidad de brindar sugerencias. La mitad de los pacientes encuestados indicó haber tenido la posibilidad de expresar sus opiniones, mientras que la otra mitad no identificó espacios adecuados para hacerlo. De los pacientes que sí presentaron sugerencias, muchos encontraron el proceso complicado e incómodo, lo que sugiere la necesidad de simplificar los canales de retroalimentación. Mejorar esta experiencia contribuiría a una mayor



participación de los usuarios, permitiendo que el servicio de salud obtenga insumos más representativos para implementar cambios efectivos.

Este proceso de escucha activa y respuesta a las necesidades de los pacientes ha demostrado ser un factor clave en la gestión de calidad en salud, permitiendo al centro asistencial alinear sus servicios con las expectativas y demandas de la comunidad. La constante evaluación y actualización de los procesos a partir de las sugerencias recibidas garantizará una atención más eficiente y satisfactoria a largo plazos.

El segundo objetivo de la investigación se orientó a **Enunciar los reclamos realizados por los pacientes del Hospital Central del IPS en cuanto a la atención recibida durante los meses de octubre a diciembre del año 2023 y su influencia en la evaluación de la calidad del servicio.** Se identificaron varias quejas frecuentes que reflejan las principales áreas de insatisfacción de los pacientes en el Hospital Central del IPS. Entre los problemas más comunes destacan la limpieza e higiene de las instalaciones, donde se ha señalado la necesidad de mantener un entorno más seguro y saludable, especialmente en áreas de mayor vulnerabilidad, como emergencias y cuidados intensivos. La percepción de que las condiciones higiénicas no son adecuadas genera preocupación entre los usuarios por los riesgos de infecciones y deteriora la confianza en el servicio.

Otro problema recurrente es la excesiva demora para obtener resultados de pruebas médicas, lo que aumenta la incertidumbre y afecta la continuidad del tratamiento. Los pacientes consideran que los largos tiempos de espera no solo causan ansiedad, sino que también agravan los problemas de salud al retrasar diagnósticos oportunos.



Adicionalmente, las dificultades para recibir información clara y precisa sobre su estado de salud y los tratamientos emergen como una preocupación crítica. La falta de explicaciones detalladas por parte del personal médico impide que los pacientes participen de forma activa en su atención, lo que disminuye la percepción de calidad en el servicio. La escasez de insumos y medicamentos también se ha señalado como un problema persistente, afectando directamente el acceso a tratamientos adecuados y obligando a los pacientes a buscar opciones en otros lugares, con implicaciones económicas y emocionales.

Los pacientes también se quejan de la insuficiencia de personal capacitado, lo que deriva en una atención más lenta y menos personalizada. Este déficit se agrava con la falta de mobiliario y equipamiento adecuado, lo que limita la capacidad de respuesta del hospital en momentos críticos. Estos problemas estructurales reflejan las dificultades del sistema de salud para brindar una atención de calidad, especialmente en un contexto de sobrecarga de pacientes.

El proceso de gestión de reclamos implica que el personal de primera línea reciba y documente las quejas, las cuales son comunicadas a supervisores o jefes de área. Posteriormente, estos reclamos se evalúan y, en los casos pertinentes, se elevan a la administración del hospital para coordinar una solución adecuada. Sin embargo, la gestión formal de estas quejas enfrenta múltiples desafíos debido a la escasez de recursos humanos y las limitaciones del sistema, lo que retrasa o incluso impide la implementación de soluciones efectivas.

La calidad del servicio se ha visto negativamente afectada por estos reclamos, lo que evidencia la urgencia de realizar mejoras en áreas clave. Si bien se han implementado algunas soluciones puntuales, como la reducción de los tiempos de espera y mejoras en la



comunicación entre el personal y los pacientes, muchas preocupaciones persisten debido a problemas estructurales que no han sido resueltos. La sobrecarga del hospital y la falta de recursos adecuados limitan la capacidad de respuesta y perpetúan la insatisfacción.

Además, la mayoría de los pacientes que presentaron quejas encontraron el proceso difícil y frustrante, lo que pone de manifiesto la necesidad de reformas profundas y sostenibles en la gestión de reclamos. La creación de procesos más accesibles y eficientes para recibir y atender quejas es fundamental para mejorar la percepción del servicio. La implementación de canales digitales y servicios de atención más ágiles podría facilitar la participación de los usuarios y contribuir a la identificación temprana de problemas.

En conclusión, las quejas presentadas reflejan no solo fallas operativas, sino también problemas sistémicos que afectan la capacidad del hospital para responder a las demandas de los pacientes. Para lograr un cambio significativo, es necesario fortalecer la infraestructura, aumentar el personal capacitado, mejorar los recursos y garantizar una gestión eficiente de los reclamos. La implementación de estas medidas contribuirá a una atención más centrada en el paciente y a mejorar la calidad del servicio, restaurando la confianza y satisfacción de los usuarios.

El tercer objetivo de esta investigación se enfocó en **Determinar la influencia que tiene la experiencia del paciente en la mejora de la atención en el Hospital Central del IPS durante los meses de octubre a diciembre del año 2023.** En el Objetivo específico 4, los entrevistados coinciden en que la retroalimentación y la experiencia de los pacientes han sido elementos cruciales para la toma de decisiones y la implementación de mejoras en el Hospital Central del IPS. Esta retroalimentación ha permitido identificar áreas críticas de mejora y priorizar acciones que buscan ofrecer una



atención más efectiva y centrada en el paciente, alineando los servicios con las necesidades reales de la comunidad asistida.

Sin embargo, algunos entrevistados advierten que la retroalimentación sigue siendo limitada en ciertas áreas del hospital y sugieren que se debe expandir para abarcar todas las secciones y servicios. Esta expansión permitiría un diagnóstico más preciso y completo de los problemas, facilitando la implementación de mejoras más integrales.

Ejemplos de cambios positivos implementados gracias a esta retroalimentación incluyen la reducción de los tiempos de espera, mejorando así la eficiencia en la atención y reduciendo la frustración de los usuarios. Además, se ha fortalecido la comunicación a través de la telemedicina, lo que permite un contacto más rápido y directo con los pacientes, especialmente en tiempos de alta demanda. También se ha logrado una mayor disponibilidad de equipos y recursos médicos, optimizando la respuesta del hospital ante las necesidades de atención. Entre los avances destacados se encuentra la división de la Jefatura de Pediatría Urgencias del Departamento de Pediatría General, lo que ha mejorado significativamente la gestión de los servicios pediátricos y ha permitido una atención más especializada en cada área.

A pesar de estos logros, los entrevistados sugieren que para aprovechar mejor la experiencia del paciente es necesario establecer mecanismos más sólidos y sistemáticos para recopilar, analizar y actuar sobre los comentarios recibidos. Estos mecanismos podrían incluir encuestas más accesibles, buzones digitales de sugerencias, entrevistas periódicas con pacientes y familiares, así como auditorías internas que permitan identificar áreas de mejora continua.

Además, se recomienda asignar recursos adecuados para asegurar que los cambios propuestos en base a la retroalimentación puedan implementarse de manera efectiva. Las



acciones priorizadas incluyen la reducción de los tiempos de espera, la mejora en la comunicación entre el personal y los pacientes, la implementación de una atención más personalizada y centrada en el paciente, y la garantía de disponibilidad de recursos médicos.

Entre las propuestas más relevantes se encuentra la creación de un departamento de calidad encargado de gestionar y supervisar los procesos de mejora continua en el hospital. Esta unidad también podría liderar programas de capacitación periódica para el personal, así como evaluaciones de desempeño, asegurando que se mantenga un alto estándar de atención.

Sin embargo, persisten desafíos significativos. La mayoría de los pacientes encuestados manifestaron que no perciben mejoras tangibles en la atención a pesar de sus sugerencias, lo que indica una desconexión entre las expectativas de los usuarios y las acciones implementadas. Además, muchos consideran que su experiencia no ha influido en cambios significativos dentro del hospital, lo que sugiere la necesidad de mejorar la comunicación sobre las iniciativas tomadas en respuesta a sus comentarios, fortaleciendo la confianza en el proceso.

Aunque se han logrado avances importantes, como la optimización de algunos servicios y la implementación de cambios estructurales en ciertas áreas, persiste la necesidad de desarrollar un enfoque más inclusivo y sistemático en el manejo de la retroalimentación. Esto permitirá garantizar que las experiencias y sugerencias de los pacientes realmente se traduzcan en mejoras concretas y sostenibles, asegurando una atención más centrada en el usuario y alineada con estándares de calidad a largo plazo.



Conclusión

El análisis realizado en este trabajo de investigación revela una serie de hallazgos importantes que proporcionan una comprensión más profunda de la experiencia de los pacientes y su influencia en la calidad de la atención en el Hospital Central del IPS. A través de entrevistas y encuestas, se han identificado varios aspectos críticos que afectan la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio recibido.

El primer objetivo específico, que buscaba identificar la experiencia del paciente en términos de la calidad de la atención recibida, destacó problemas significativos como los tiempos de espera excesivos, la falta de personal capacitado y la dificultad para acceder a medicamentos esenciales. Estos problemas han sido recurrentes y han generado insatisfacción y frustración entre los pacientes.

Los entrevistados subrayaron la necesidad de implementar medidas para reducir los tiempos de espera, contratar más personal y mejorar la disponibilidad de medicamentos. Además, se identificaron problemas de comunicación y coordinación en el seguimiento de tratamientos, lo que afecta negativamente la experiencia del paciente y la percepción de la calidad del servicio.

Sugerencias de los Pacientes y su Impacto

El segundo objetivo específico se centró en describir las sugerencias realizadas por los pacientes y su influencia en la evaluación de la calidad del servicio. Las sugerencias más comunes incluyeron la necesidad de mejorar la comunicación y la información proporcionada por el personal médico, reducir los tiempos de espera y aumentar la accesibilidad a los servicios.



A pesar de las dificultades para implementar todas las sugerencias debido a limitaciones de recursos y personal, algunas mejoras concretas se han realizado, como la optimización de los tiempos de espera y la mejora en la comunicación con los pacientes.

Sin embargo, la mitad de los pacientes encuestados mencionaron que no tuvieron la oportunidad de hacer llegar sus sugerencias, y aquellos que sí lo hicieron encontraron el proceso difícil e incómodo.

Reclamos de los Pacientes y Gestión de Estos

El tercer objetivo específico, que buscaba enunciar los reclamos realizados por los pacientes, reveló que los reclamos más frecuentes incluían problemas con la limpieza e higiene de las instalaciones, largos tiempos de espera para obtener resultados de pruebas médicas, y la falta de insumos y medicamentos. El proceso de gestión de los reclamos en el hospital sigue un enfoque estructurado, pero muchas veces se ve obstaculizado por la falta de recursos humanos y limitaciones del sistema.

Aunque se han realizado algunos cambios notables en respuesta a ciertos reclamos, como la reducción de tiempos de espera y mejoras en la comunicación, la percepción de la calidad del servicio sigue siendo afectada negativamente debido a problemas sistémicos y la sobrecarga del hospital.

Influencia de la Experiencia del Paciente en la Mejora de la Atención

El cuarto objetivo específico exploró cómo la retroalimentación y la experiencia de los pacientes han influido en la toma de decisiones y en las mejoras implementadas en la atención sanitaria. La retroalimentación de los pacientes ha sido crucial para identificar áreas de mejora y priorizar acciones. Ejemplos específicos de cambios introducidos incluyen la reducción de los tiempos de espera, la mejora en la comunicación a través de la ampliación de los servicios de telemedicina y la mejora en la disponibilidad de equipos y



recursos médicos. Sin embargo, la mayoría de los pacientes encuestados mencionaron que no notaron mejoras a pesar de sus sugerencias y reclamos, lo que sugiere la necesidad de establecer mecanismos más sólidos y sistemáticos para recopilar, analizar y actuar sobre los comentarios de los pacientes.

En síntesis, para aprovechar más efectivamente la influencia de la experiencia del paciente en el futuro, se recomienda establecer mecanismos más sólidos y sistemáticos para recopilar, analizar y actuar sobre los comentarios de los pacientes. Es fundamental asignar recursos adecuados para implementar cambios basados en esta retroalimentación y enfocar esfuerzos en áreas específicas como la reducción de tiempos de espera, la mejora en la comunicación, la atención centrada en el paciente y la garantía de disponibilidad de recursos médicos.

Además, se propone la creación de un departamento de calidad que lidere estos esfuerzos y la promoción de capacitaciones y evaluaciones periódicas para el personal, asegurando una mejora continua en la atención sanitaria.

En conclusión, la experiencia del paciente tiene una influencia significativa en la calidad de la atención en el Hospital Central del IPS. A pesar de las mejoras realizadas, persisten desafíos importantes que deben ser abordados de manera urgente. La implementación de estrategias efectivas para mejorar la comunicación, reducir los tiempos de espera y asegurar la disponibilidad de recursos médicos es esencial para elevar la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes.

La creación de un departamento de calidad y la promoción de una cultura de mejora continua serán cruciales para transformar la experiencia del paciente y la percepción de la atención sanitaria.



Referencias

1. Reseña Histórica del Instituto de Previsión Social. Recuperado de <https://portal.ips.gov.py/sistemas/ipsportal/contenido.php?sm=1>
2. Organización Panamericana de la Salud. Calidad de los servicios de salud. Recuperado de <https://www.paho.org/es>
3. Organización Mundial de la Salud. Calidad en Salud. Recuperado de <https://www.who.int/es>
4. Jiménez, R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios, una mirada actual. Revista Cubana de Salud Pública. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004
5. Galvéz, A. Concepto de eficiencia en el contexto de la salud pública cubana. Taller. Aspectos macroeconómicos de la eficiencia en salud. Escuela Nacional de Salud Pública. Cuba.
6. Siete dimensiones para evaluar la calidad de los servicios de salud. Recuperado de <https://global.tiffin.edu/noticias/dimensiones-para-evaluar-la-calidad-de-los-servicios-de-salud>
7. Silverman, M; Granados, J; Delgado, I; López, V. Calidad de atención en salud: El modelo de Avenis Donavedian. Recuperado de <https://uniclanet.unicla.edu.mx/assets/contenidos/288020230831232508.pdf>
8. Satisfacción del paciente, que es y como mejorarla. Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-paciente/>
9. Experiencia del paciente, que es y como mejorarla. Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/experiencia-del-paciente/>



10. Experiencia del Paciente: ¿Qué es y cómo impacta en la mejora de la salud?.

Recuperado de [https://www.lukkap.com/articulo/experiencia-del-](https://www.lukkap.com/articulo/experiencia-del-paciente/#:~:text=Diversos%20estudios%20han%20demostrado%20que,estado%20de%20salud%20tambi%C3%A9n%20mejora.)

[paciente/#:~:text=Diversos%20estudios%20han%20demostrado%20que,estado%20de%20salud %20tambi%C3%A9n%20mejora.](https://www.lukkap.com/articulo/experiencia-del-paciente/#:~:text=Diversos%20estudios%20han%20demostrado%20que,estado%20de%20salud%20tambi%C3%A9n%20mejora.)

11. Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010.