

## Aprendiendo de las contradicciones en las respuestas de los paciente en las encuestas

¿Qué encontrarás en este artículo?

Información sobre la importancia de conocer los comentarios de los pacientes con las preguntas abiertas.

¿A quién va dirigido?

Nexa profesional, Nexa Organización, Nexa Nightingale, Neza EDU.

Fecha de publicación:

12 de febrero 2022.

Síntesis

---

Este artículo habla de por qué los pacientes pueden contestar una encuesta con excelentes calificaciones y por otro lado dar comentarios negativos en las preguntas abiertas.

Se ha observado que esto sucede porque generalmente los comentarios están fuera de los atributos considerados en las encuestas. Sin embargo, los resultados confirman que es importante considerar y analizar los comentarios de los pacientes que tienen una implicación directa en los servicios de salud para mejorar la experiencia del paciente.

Profesionales en experiencia del paciente

---

Los profesionales en la experiencia del paciente son responsables de mejorar tanto la experiencia del paciente como de su familia.

Para ello, recurren a encuestas y retroalimentación para detectar temas a mejorar, o bien, detectar si las mejoras están siendo percibidas por los pacientes.

También buscan que la voz del paciente sea escuchada y generan acciones para mejorar la experiencia del paciente.

---

Áreas con mayores comentarios negativos

Las áreas en donde los pacientes reportan más comentarios negativos se clasificaron en cuatro:

- Temas personales
- Enfermeras
- Cuarto de hospital
- Médicos

Estos comentarios ayudan no sólo a descubrir las mayores quejas de los clientes, sino que también permiten conocer la percepción del paciente independientemente de las respuestas en encuestas.

Comentarios negativos en temas personales

Dentro de los **temas personales**, estos son algunos ejemplos de comentarios negativos que hicieron los pacientes:

Área	Comentarios / frases del paciente
Personal de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultora de lactancia: retrasada, nunca disponible, grosera</li> <li>• Trabajo social: No están, no apoyan</li> <li>• Fotógrafo: molesto</li> <li>• Farmacia: groseros, mal servicio</li> </ul>
Medicamentos / tratamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicado demasiado rápido</li> <li>• Difícil de entender</li> <li>• Administrado después de la hora señalada</li> <li>• Administrado equivocadamente</li> </ul>
Habitaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Camas incómodas,</li> <li>• Falta de privacidad,</li> <li>• Falta de seguridad (personal sin identificación visible, artículos robados)</li> <li>• Sobrepobladas</li> <li>• Aisladas</li> <li>• Inseguras</li> <li>• Ruidosas</li> </ul>
Comida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insípida</li> <li>• Fría</li> <li>• Llega tarde</li> <li>• Nunca se entregó</li> </ul>

Comentarios negativos en enfermería

Dentro del tema de **enfermeras**, estos son algunos ejemplos de comentarios negativos que hicieron los pacientes:

Área	Comentarios / frases del paciente
Asistentes de enfermería, técnicos, recepción, emergencias, procedimientos post operatorios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Groseras</li> <li>• Flojas</li> <li>• Sin preparación</li> <li>• Usan celular en horas laborales</li> <li>• No ponen atención,</li> <li>• Parece que no saben lo que hacen</li> </ul>
Procedimientos médicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lastiman al sacar sangre</li> <li>• Medicamentos suministrados en cantidades distintas a la receta (en mayor o menor cantidad) o sin saber suministrarlos</li> </ul>
Enfermeras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No están dispuestas a ayudar o ayudan con molestia</li> <li>• No responden a llamados (toman mucho tiempo en venir, no vienen, vienen demasiado y molestan al paciente)</li> <li>• Atención y cuidados con prisa</li> <li>• No proporcionan atención (salida a comer, usan el teléfono)</li> <li>• Tratan al paciente y familiares con molestia</li> </ul>
Cambio de turno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios a media noche</li> <li>• Se van sin dejar indicaciones</li> <li>• No presentan a la siguiente enfermera</li> </ul>

Comentarios negativos en habitaciones

Dentro del tema de **habitaciones**, estos son algunos ejemplos de comentarios negativos que hicieron los pacientes:

Área	Comentarios / frases del paciente
Camas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incómodas</li> <li>• Desgastadas</li> <li>• Con manchas de sangre</li> <li>• Sábanas sucias</li> <li>• Sábanas no cambiadas del paciente anterior</li> </ul>
Baños	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mal drenaje</li> <li>• Mala presión de agua</li> <li>• Agua fría</li> <li>• Fugas en inodoro</li> <li>• Sin asiento alto</li> <li>• Grifo descompuesto</li> </ul>
Habitación (temperatura, decoración, ruido)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruidosa</li> <li>• Insegura</li> <li>• Demasiado fría</li> <li>• Mala iluminación</li> <li>• Ventanas estrelladas</li> <li>• Paredes dañadas</li> <li>• Botón para llamar enfermeras con fallas</li> <li>• Teléfono / TV descompuestos</li> <li>• Otros pacientes muy ruidosos</li> <li>• Demasiadas personas entrando y saliendo</li> <li>• Visitantes no identificados</li> </ul>

Comentarios negativos de médicos

Dentro del tema de **médicos**, estos son algunos ejemplos de comentarios negativos que hicieron los pacientes:

Área	Comentarios / frases del paciente
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca o nula comunicación entre los médicos del hospital,</li> <li>• Comunicación contradictoria entre especialistas,</li> <li>• No explican al paciente ni a sus familiares</li> </ul>
Residentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arrogantes</li> <li>• Presumidos</li> <li>• Condescendientes</li> <li>• Sin preparación</li> <li>• Sin conocimientos</li> <li>• Malas maneras</li> <li>• No saludan</li> <li>• No escuchan</li> <li>• Solo interesados en ellos mismos</li> <li>• Van a las habitaciones cuando quieren</li> </ul>
Comportamiento de los médicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Groseros</li> <li>• Falta de profesionalismo</li> <li>• Abruptos</li> <li>• Sin cuidados o consideraciones</li> <li>• Poco amistosos</li> <li>• A la defensiva</li> <li>• Negligentes</li> <li>• Irrespetuosos</li> <li>• Crueles o demasiado honestos</li> <li>• No entienden al paciente</li> <li>• Toma llamadas en consulta</li> <li>• Siempre con prisas</li> <li>• Tratamiento incorrecto</li> <li>• Poca información</li> <li>• Mal diagnóstico</li> <li>• Muchos médicos viendo al paciente</li> <li>• Honorarios demasiado altos</li> </ul>



## Reflexión

---

Es importante escuchar la voz del paciente. El compartir los comentarios que realizan en las encuestas nos muestra que la mayoría de las calificaciones de las encuestas están sobre estimadas.

Es importante que las organizaciones de salud y los médicos aprendan más acerca de lo que los pacientes y sus familiares esperan cuando son admitidos en un hospital.

Los pacientes merecen el mejor cuidado y atención y generalmente se esfuerzan demasiado para comunicar esto a las organizaciones de salud. Los profesionales de la experiencia del paciente deben hacer todo lo que puedan para escuchar lo más cerca posible.

Lo más importante es tomar acción de acuerdo a los resultados de las encuestas y sobre todo detenernos a analizar los comentarios abiertos de los pacientes para hacer mejoras.

### Trabajos citados

Gallan, A. e. (2017). Perfet ratings with negative comments: Learning from contradictory patient survey responses (Vol. 4). PXJ.

---