

El papel de la comunicación en la satisfacción del paciente en el Hospital Santo Tomas

The role of communication in patient satisfaction at Santo Tomas Hospital

Marisol Del Vasto Bermúdez

Universidad de Panamá, Facultad de Enfermería. Panamá

jackievasto@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-5850-4274>

DOI: <https://doi.org/10.48204/contacto.v4n2.6688>

Recibido: 18/07/2024

Aceptado: 29/08/2024

RESUMEN

Este artículo tiene como propósito describir el papel de la comunicación en la satisfacción del paciente en el Hospital Santo Tomás, asumiendo que las relaciones de interlocución entre servidores de la salud frente a pacientes y familiares que permiten fortalecer las formas de relaciones tanto en la presentación de solicitudes como en los mecanismos de respuestas que se puedan experimentar. Se plantea un estudio descriptivo del tema de la comunicación hospitalaria como mecanismo idóneo orientado en consolidar medios de intervención de los actores en un contexto más dinámico, mientras la consecuencia asertiva se expresa en la satisfacción del paciente al considerar que se muestra un nivel de empatía y aprobación de las diversas formas de atención que se generan en el centro hospitalario. El estudio se basó en una revisión documental, en registros administrativos del centro hospitalario que se compone de información disponible en registros previos de los pacientes que acudieron al servicio de atención al adulto mayor. Se llega a la conclusión que los canales de comunicación son necesarios, convenientes, en pro de fortalecer de forma asertiva la integración en el centro hospitalario y reconocimiento de relaciones entre los distintos actores.

Palabras clave: comunicación, satisfacción, paciente, hospital.

ABSTRACT

The purpose of this article is to describe the role of communication in patient satisfaction at the Santo Tomás Hospital, if the relationships of dialogue between health workers and patients and family members allow strengthening the forms of relationships both in the presentation of requests and in the response mechanisms that may be experienced. A descriptive study of the topic of hospital communication is proposed as an ideal mechanism aimed at consolidating means of intervention of the actors in a more dynamic context, while the assertive consequence is expressed in the satisfaction of the patient when considering that a level of empathy and approval of the various forms of care that are generated in the hospital center is shown. The study was based on a documentary review, in administrative records of the hospital that is composed of information available in previous records of

patients who attended the care service for the elderly. It is concluded that communication channels are necessary and convenient to assertively strengthen integration in the hospital and recognition of relationships between the different actors.

Keywords: communication, satisfaction, patient, hospital

Introducción

La comunicación desempeña un papel fundamental en la satisfacción del paciente en cualquier entorno de atención médica. En el caso del Hospital Santo Tomás, es importante investigar cómo esta comunicación afecta la satisfacción de los pacientes, ya que esto puede tener un impacto significativo en la calidad de la atención médica brindada.

A través de los datos obtenidos, se puede proporcionar información detallada y precisa sobre la comunicación en el hospital y su relación con la satisfacción del paciente. Se describen y analizan las características y procesos de comunicación entre los profesionales de la salud y los pacientes en el Hospital Santo Tomás.

Al identificar las fortalezas y debilidades de la comunicación en el hospital, así como determinar cómo influye en la satisfacción del paciente. Se recopilaron datos, se analizaron e identificaron patrones, tendencias y posibles áreas de mejora.

La importancia de esta investigación radica en la necesidad de mejorar la calidad de la atención del servicio y satisfacer las necesidades de los pacientes en el Hospital Santo Tomás. La comunicación efectiva es esencial para establecer una relación de confianza entre los profesionales de la salud y los pacientes, lo que a su vez puede resultar en una mayor satisfacción y resultados positivos en el tratamiento.

Al comprender cómo la comunicación afecta la satisfacción del paciente, se podrán desarrollar estrategias y programas de capacitación para mejorar las habilidades de comunicación de los profesionales de la salud. Esto podría incluir la promoción de la escucha activa, el uso de un lenguaje claro y comprensible, y la atención a las necesidades y preocupaciones del paciente, de modo que es crucial para mejorar la calidad de la atención médica y satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes. Al identificar las áreas de mejora en la comunicación, se pueden implementar cambios que tengan un impacto positivo en la experiencia del paciente y en los resultados de su tratamiento.

Comunicación Hospitalaria

El desarrollo de la comunicación hospitalaria debe considerar los diversos elementos contextuales que se encuentran presentes en la relación con los pacientes con el fin de fundamentar mecanismos que puedan servir para consolidar una inclusión en los procesos de atención y de rehabilitación con especial trascendencia.

Para comprender el alcance significativo de la comunicación hospitalaria debe revisarse lo que informa (Costa Sánchez, 2011), quien señala: “la comunicación constituye el elemento que aporta valor añadido al servicio hospitalario, pues a través de la comunicación puede adaptarse el servicio

(hospitalario) a la idiosincrasia y necesidades de cada paciente”.(p.12) es conveniente reconocer que el funcionario del servicio médico asistencial debe contar con las capacidades suficientes para lograr entender el nivel cultural y las necesidades del paciente con la finalidad de mejorar la prestación del servicio acorde con una identidad.

En ese sentido, la comunicación debe tornarse de carácter multidireccional debiendo ser pertinente a las diversidades culturales que puedan corresponderse a los pacientes, quienes en una situación de vulneración e indefensión deben ser atendidos de acuerdo con sus expectativas y requerimientos sin que pueda negarse una prestación de servicio oportuna y eficiente.

La comunicación dentro de los centros hospitalarios debe presentarse multidireccional al comprender de manera manifiesta que existen personas a ser atendidas con una diversidad cultural, por lo cual se requiere que exista la capacidad desde el centro de salud de prestar apoyo de manera especializada para que no se de exclusión ni mayores niveles de vulneración e indefensión.

En complemento de lo expuesto expone (Martí-Gil et al., 2013)al señalar que se da: “el counseling o consejería como herramienta para mejorar la comunicación con el paciente” (p. 23), se comprende que la comunicación es medular, máxime aun cuando en los centros hospitalarios se requiere de un apoyo psico comunicación al para atender con humanidad a las personas que requieren de una atención especializada para lograr la recuperación ante la queja, dolencia o patología que pudiesen presentar.

Sin duda en los centros hospitalarios, es fundamental contar con un apoyo psicocomunicacional para atender de manera humanizada a las personas que necesitan atención médica. Los pacientes que acuden a un hospital suelen encontrarse en situaciones de vulnerabilidad, ansiedad, miedo e incertidumbre, lo que puede afectar su bienestar emocional y mental.

Un apoyo psicocomunicacional se encarga de proporcionar a los pacientes y sus familias un espacio de contención emocional y de comunicación efectiva. Esta atención psicológica se brinda de forma complementaria al tratamiento médico, y tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de los pacientes, promoviendo su bienestar y facilitando su proceso de recuperación.

Partiendo de (Martí-Gil et al., 2013), se esgrime y particulariza que de las razones por las que los centros hospitalarios requieren de este apoyo son:

1. Apoyo emocional: Muchas veces, los pacientes se sienten angustiados o deprimidos debido a su condición de salud. Un profesional de la salud mental puede brindarles apoyo emocional, permitiéndoles expresar sus preocupaciones y miedos, y ayudándoles a sobrellevar de mejor manera su situación.
2. Información y comprensión: Los profesionales de la psicocomunicación pueden facilitar la comunicación entre el equipo médico y el paciente, ayudándole a entender su diagnóstico, tratamiento y opciones de cuidado. Además, pueden ayudar a los pacientes a expresar sus inquietudes, dudas o necesidades ante el equipo médico, promoviendo una comunicación efectiva y colaborativa.

3. Acompañamiento durante el proceso de enfermedad: Los pacientes hospitalizados suelen pasar por diversas etapas de la enfermedad, como la aceptación del diagnóstico, el tratamiento, la recuperación y, en algunos casos, el final de la vida. Un apoyo psicocomunicacional puede brindar un acompañamiento a lo largo de todo este proceso, ayudando al paciente a sobrellevar las emociones y adaptarse a los cambios.
4. Prevención y manejo del estrés: El estrés es común en el entorno hospitalario, tanto para los pacientes como para el personal médico. El apoyo psicocomunicacional puede brindar estrategias de afrontamiento para manejar el estrés y promover una mayor sensación de bienestar en todos los involucrados.

Una comunicación efectiva en el contexto de la atención médica implica la capacidad de los profesionales de la salud para transmitir información de manera clara y comprensible, escuchar activamente a los pacientes, demostrar empatía y comprensión, y establecer una relación de confianza con ellos. Estas habilidades son fundamentales para brindar una atención con humanidad y ayudar a los pacientes a sentirse apoyados emocionalmente durante su proceso de atención médica.

De modo que, centros hospitalarios requieren de un apoyo psicocomunicacional para atender con humanidad a las personas que necesitan atención médica. Este apoyo ayuda a mejorar la calidad de vida de los pacientes y sus familias, proporcionando un espacio de contención emocional, facilitando la comunicación con el equipo médico, brindando acompañamiento durante el proceso de enfermedad y promoviendo el manejo del estrés.

Por lo expuesto, es evidente, que se debe documentar a los profesionales de la medicina y de la enfermería de las estrategias más convenientes que puedan servir para fomentar una interacción, socialización y empatía más eficiente con los pacientes de manera que resulta más interactiva la estadía en el recinto del centro hospitalario.

Se aborda la utilización del consuelo o consejería como una herramienta para mejorar la comunicación con el paciente. Este enfoque sugiere que la comunicación entre los profesionales de la salud y los pacientes puede beneficiarse al utilizar dicha técnica, por otra parte, se diferencia de la terapia tradicional en el sentido de que se enfoca específicamente en ayudar a las personas a tomar decisiones, manejar situaciones difíciles o mejorar su bienestar emocional. En el contexto de la atención médica, puede aplicarse para mejorar la comunicación entre los profesionales de la salud y sus pacientes, lo que puede conducir a una mejor comprensión de las necesidades del paciente, una mayor adherencia al tratamiento y mejores resultados de salud.

Se requiere entonces que el desarrollo de las estrategias de comunicación sean consecuencia de la disposición de un equipo multi-dinámico integrado por comunicólogos, profesionales de la salud y de la enfermería, de manera que se creen los canales más convenientes para saber qué decir, cómo decir y cuándo decir al paciente un diagnóstico y realidad médica, así como actuar con miras de construir mecanismos para saber escuchar al paciente en sus urgencias y crear los mecanismos reactivos que sean más pertinentes para las necesidades contextualizadas.

A la par de lo informado se tiene lo que expone (Poccioni, 2015) al reconocer a la comunicación como un indicador para medir la calidad de las organizaciones de salud, es evidente que la

comunicación es determinante para que el éxito de la atención médica hospitalaria pueda darse, es menester resaltar que el éxito del tratamiento y la rehabilitación en la prestación del servicio médico de salud va a depender de la capacidad que tengan médicos y pacientes de comprenderse en las distintas etapas de la relación hospitalaria.

Los indicadores cualitativos que revelen la idoneidad de un centro de salud en la prestación de servicios requieren de manera manifiesta la consideración de un efectivo funcionamiento de los canales tradicionales o electrónicos en el desarrollo de la comunicación, mientras más se dé retroalimentación entre los actores sanitarios asistenciales más seguridad se tendrá de que los planes de salud alcancen éxito.

Se considera que el desarrollo de las estrategias comunicacionales hospitalarias tendrá impacto significativo en los indicadores de gestión de la entidad al implicar un reconocimiento de que las acciones ejecutivas alcanzan resultados exitosos por darse un entendimiento más efectivo como eficiente. Así pues, el contar con una buena comprensión de las necesidades o aspiraciones de los pacientes va a contribuir en la mejora de los procesos funcionalistas posibles, procediéndose a una superación de metas posibles

El cambio trascendental de la comunicación hospitalaria se alcanza con la incorporación de la tecnología digital, así (Pacanowski et al., 2021) refieren: “la gestión de la identidad digital constituye una prioridad estratégica para todos los hospitales” (p. 05), por tanto el uso estratégico de las tecnologías digitales en los centros hospitalarios va a contribuir en que exista una estructura de una sociedad de comunicación, información y formación que alcanza a una potencial población de mayores proporciones posibles.

En el orden expuesto se considera que el uso de las herramientas digitales exige de una culturización digital en quienes pueden convertirse en migrantes de esta tecnología con miras de fortalecer la comunicación con servicios de entidades, es necesario que las propias entidades de salud creen una tendencia respecto de los recursos y herramientas con los cuales puedan facilitarse la atención del servicio brindándole una inclusión más efectiva de los pacientes en los procesos.

De esta manera, es evidente, que la era digital se convierte en esencial para fortalecer el desarrollo de estrategias de comunicación más inmediatas que las tradicionales, pues se permite empoderar en tiempo real a los interesados en prestaciones de salud en forma de políticas sanitarias que de manera inmediata pueden impedir la cronización de flagelos, situación que por cierto se caracterizó en el tiempo de pandemia.

No obstante, debe destacarse, que los servicios sanitarios deben revisar el uso efectivo de los medios tecnológicos para alcanzar sus resultados, así (Bustos Salinas, 2021) refiere: “que un país tenga más recursos sanitarios no implica que tenga una mayor presencia y actividad en redes sociales por parte de sus hospitales ni que el público interactúe más con ellos” (p. 04), de acuerdo con lo expuesto la adecuación de la cultura de comunicación digital es determinante para lograr los procesos de interrelación con el público, lo cual se presenta asimétrico de compararse la dinámica de diversos centros hospitalarios.

Es evidente, que los centros sanitarios deben desarrollar la adecuación de programas piloto de comunicación digital mediante la creación de herramientas o aplicaciones que puedan contribuir en el desarrollo de las posibles vías de comunicación, lo cual va a depender de manera manifiesta de la posibilidad de que mayor cantidad de público se asocie con esta tecnología.

Por lo expuesto, el éxito de los procesos comunicacionales con centros hospitalarios dependerá de la capacidad de los sujetos de adecuarse a los canales respectivos con el fin de que se pueda consolidar medios de intervención eficiente que se van llevando a un perfeccionamiento continuado dentro de las mecánicas posibles.

Satisfacción del Paciente

El proceso de comunicación debe ser medido de acuerdo con el nivel de asertividad que se tenga con el paciente, lo cual va a permitir trascender en la creación de canales pertinentes que se utilizaran para perfeccionar el ámbito de desempeño dentro de los procesos futuros de atención médica posible. El proceso de atención comunicacional del paciente es definido por la Organización Mundial de la Salud (2014); quien reconoce a la calidad de atención como el grado en el que los servicios de salud prestados a personas y poblaciones aumentan la probabilidad de que se produzcan los efectos buscados en la salud y éstos son coherentes con los conocimientos profesionales del momento.

Se comprende que una atención de calidad, con satisfacción del paciente requiere que se desarrolle un servicio idóneo en el cual pueda disponerse de manera pertinente una integración de actores para el alcance de propósitos, asumiendo que el grado de satisfacción que expresa el paciente es consecuencia de la asertividad en la comunicación que se genera en el centro hospitalario.

Mientras más se reconozca de los pacientes tengan una atención de calidad podrá corroborarse que se ha desarrollado una comunicación eficiente, por lo expuesto la atención de calidad fundada en la comunicación permitirá construir el clima organizacional del centro hospitalario que en sus estructuras podrá evolucionar cuando propenda a reconocerse la optimidad en la prestación posible de servicio.

Así la satisfacción de los pacientes como consecuencia de la comunicación asertiva es expuesta por (Pérez-Cantó, 2019) al conocer la satisfacción permite predecir, entre otros, el cumplimiento terapéutico y el posible retorno ante un nuevo episodio. Estos dos puntos son estratégicos y su resultado influye directamente sobre los costes, rentabilidad y sostenibilidad de las organizaciones.

La comunicación debe demostrar que los pacientes atendidos han exteriorizado complacencia con la prestación del servicio médico con el fin de que esto pueda servir consolidar nuevas estrategias de intervención, también es necesario que los entes presten un atención eficiente, expedita y oportuna a sus requirentes lo cual se verá beneficiado cuando los pacientes demuestran mediante sus mecanismos de interacción una efectividad conformidad con la prestación de servicios que se le ha dado en algún sentido, esto debe colmarse de procesos formativos-informativos.

Resulta claro, que las organizaciones deben mejorar los mecanismos de atención al público, al poner en práctica estrategias de comunicación que puedan acercarse a un público de diversificadas connotaciones y lo cual puede involucrar crear redes de comunicación que permitan informar a la

población sobre los niveles de aceptación y grado que expresan personas respecto de los mecanismos de atención que en algún momento se han presentado.

Al respecto de la satisfacción de la prestación del servicio hospitalario, (Barrios Barrios & Gordón de Isaacs, 2022) reconocen que la comunicación fue satisfactoria para el paciente y la familia pues concuerda con la calidad de la salud y los objetivos de seguridad del paciente, se comprende que los centros hospitalarios deben contar con mecanismos eficientes que puedan connotar canales de interacción pertinente, asumiendo que de darse respuestas satisfactorias y de interacción con el paciente esto beneficia la mejora del servicio.

Se comprende que la comunicación debe ser determinante para que funcione la relación médico-asistencial y para que se construya una referencia de prestancia de la institución hospitalaria, permitiendo con esto trascender en la creación de mecanismos que generen un nivel alto de aceptación y aprobación del público.

Se entiende que la capacidad de crear canales de comunicación con cada tipo de paciente va a contribuir en la definición de medios idóneos que puedan servir para mejorar los niveles de expectativas y respuestas de las entidades asistenciales permitiéndose con esto la superación de los esquemas resilientes disruptivos con los cuales la satisfacción de los pacientes va en aumento.

De seguidas, se tiene a (Pedreschi & Camargo, 2015) quienes en un estudio de campo destacaron como observaron puntajes relevantes por parte de los pacientes en los ítems que valoraban que la enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud y al que le sugiere hacerles preguntas a su doctor cuando lo necesite alcanzando estos un 90%.

Se hace evidente, que en el desarrollo del centro médico hospitalario se alcanza una comunicación asertiva que puede confluir en la articulación de una superación de las capacidades de prestaciones, respuestas y aceptaciones de parte del público, al considerarse que se cuenta con un afluente de elementos informacionales que por tanto permite corroborar que la aceptación de los pacientes crece.

De esta manera, se comprende, que de acuerdo con el estudio campal se hace evidente que el servicio de atención hospitalario crea espacios de comunicación eficiente entre actores médicos y el público, de manera tal que se comprende un proceso secuencial de comunicación que permite mejorar el ritmo de desempeño de las organizaciones hospitalarias, y eleva la aceptación de los pacientes.

Mientras más oportuna es la atención y la respuesta del servicio de enfermería más conveniente se hace entender que podrá avanzar el desarrollo de las actividades de prestación médica acorde con las nuevas necesidades, requerimientos y retos posibles dándose con esto una aprobación de los pacientes y solidez de los servicios.

En el mismo orden, se entiende, según (Barrios, 2020) que la experiencia del estudiante de enfermería refleja una descontextualización teórica-práctica en la formación de la comunicación relacional para el cuidado de enfermería, lo que nos permite aportar el esquema emergente que visibiliza la comunicación relacional como elemento inherente en la formación para el cuidado de enfermería.

Se debe entender que el paciente puede resultar altamente insatisfecho cuando el profesional de la enfermería no cuente con los mecanismos suficientes para comunicarse de manera efectiva, con lo cual se comprende que los centros hospitalarios deben buscar mecanismos correctivos para afianzar las modificaciones de dinámicas de interacción.

Se requiere para alcanzar la satisfacción del paciente contar con los mecanismos de comunicación más oportunos, que brinden respuestas inmediatas, oportunas, convenientes y bien dirigidas generando ergonomía de los pacientes con los centros hospitalarios al punto de fortalecer dinámicas interactivas.

Comunicación en la satisfacción del paciente en el Hospital Santo Tomas

En relación con los procesos de comunicación en el hospital de Santo Tomas y las posibilidades de aceptación para fortalecer la empatía, entropía y consolidar el clima organizacional con el cometido de secuenciar líneas evolutivas en la prestación de servicio, se deben considerar las proyecciones de comunicación del centro hospitalario.

Al respecto de la funcionalidad de la comunicación en el hospital Santo Tomás se tiene el Plan operativo que describe el (Gobierno de Panamá, 2023) al reconocer que el hospital deberán entonces enfrentar el cambio de paradigma: “reorientar hacia el paciente y su familia, a los procesos que previamente estaban centrados en el equipo de salud”, así la filosofía operativa organizacional del mencionado hospital supone fortalecer como estrategia medular los canales de comunicación para lograr dispensar la mejor respuesta y asistencia al paciente con miras de que estos expresen su conformidad con los paradigmas de gestión.

La palabra clave en la sostenibilidad de las relaciones dentro del centro hospitalario es la reorientación del paciente y de su familia al considerarse de manera manifiesta que se procede a establecer contenidos de cuál es la utilidad y los beneficios de emplear los servicios de la entidad, esto va a contribuir que el nivel de aceptación y aprobación aumente exponencialmente.

Partiendo de los niveles de reorientación se fortalecen en esta entidad los canales de comunicación asumiendo de forma secuencial la posibilidad de generar las estrategias complementarias para mejorar la atención dentro del centro conforme a líneas de evolución constante, la aceptación de los pacientes eleva el nivel de prestancia.

En el caso del hospital mencionado se presenta la prestación de un servicio de educación para la salud que consolida canales de comunicación de esto (Jiménez, 2019) refiere que la educación para la salud, sobre la dieta del paciente de hemodiálisis, es una parte más del cuidado del paciente renal y su correcto seguimiento ayudará al enfermo a mantener un estado de bienestar y disminuir el riesgo de comorbilidad y mortalidad.

Es evidente, la comunicación asertiva en las entidades asistenciales del hospital va a contribuir de manera manifiesta en que los pacientes empoderados de información se expongan a un plan de salud pertinente que pueda contribuir en la reversión de las sintomatologías que se puedan presentar para trascender incluso en la mejora de la calidad de vida, lo cual crea atención y aceptación de la prestancia del servicio.

De esta manera, mientras más eficientes resulten los mecanismos de comunicación más certeza se tendrá de que los niveles de aceptación de la prestación de los servicios se puedan presentar, permitiéndose con esto mejorar los niveles de capacidad operativa en lo que corresponde a la búsqueda de mejoras sustanciales para elevar el nivel de atención, lo cual generará confianza y reusó del servicio hospitalario.

En el orden expuesto, la comunicación asociada con la educación dentro del mencionado hospital debe convertirse en mecanismo que pueda contribuir en la superación de barreras, en la medida que la fluctuación de contenidos entre actores pueda servir para buscar correctivos que superen las dinámicas previas de intervención lo cual va generando un aumento de los niveles de satisfacción de pacientes.

Al respecto del asertividad comunicacional del Hospital en estudio refiere (Molina, 2022) al destacar que el calor humano de los médicos, de las enfermeras, la amabilidad del personal técnico y profesional, así como la laboriosidad de los colaboradores administrativos, hacen del HST un sitio que con amor brinda esperanza a los miles de pacientes, se entiende que el clima organizacional del centro asistencial en estudio apunta a la fortaleza de una comunicación empática de mayor contenido.

De acuerdo con lo expuesto, se considera que la fortaleza de las comunicaciones asertivas debe convertirse en fundamento de los nexos permanentes asumiendo la posibilidad de consolidar un perfil más humano y sensible que puede trascender en la creación de mecanismos eficientes que se traduzcan en generar más cercanía con la población

Es evidente que la comunicación de carácter técnico y de orden socio humano que se da desde el mencionado centro hospitalario debe servir de estructura para generar más cercanía con las instancias fundamentales de atención asimilándose que se presenta una percepción de más aceptación del público.

En el mismo orden, se considera que la comunicación dentro del hospital es una línea estratégica, así el (Hospital Santo Tomas, 2021) reconoce que la enfermera lidera la atención directa de los pacientes como ser holístico. Las enfermeras lograron realizar todas las actividades en mejora de atención del paciente liderando los cambios estructurales para la atención directa de los mismos asumiendo con fortaleza que la superación de mecánicas de comunicación permite avanzar en formas de gestión y medios de satisfacción de los pacientes.

Se requiere de manera permanente el fortalecimiento de estrategias de formación y capacitación de comunicación estratégica en el centro hospitalario en estudio pues esto contribuye a brindar respuestas pertinentes a los pacientes con lo cual se crea un mayor nivel de satisfacción que puede contribuir en el desarrollo de una mejora sustancial del rendimiento de servicios a futuro.

Es evidente, que el centro hospitalario se convierte en un espacio dinámico de intervención que puede servir para brindar con equipos multidinamicos respuestas convenientes las cuales se generan altos niveles de satisfacción para los pacientes, por lo expuesto se requiere profundizar estudios especializados

En definitiva, el nivel de satisfacción se presenta cuando en procesos de retroalimentación comunicacional los pacientes manifiestan su nivel de aceptación de los servicios que se le prestan conforme a la idoneidad respectiva.

Resultados y discusión

Desde la perspectiva del informe contenido en el plan estratégico del Hospital Santo Tomás 2023-2025. (ver Tabla 1)

Tabla 1
Plan Estratégico HST 2023-2025

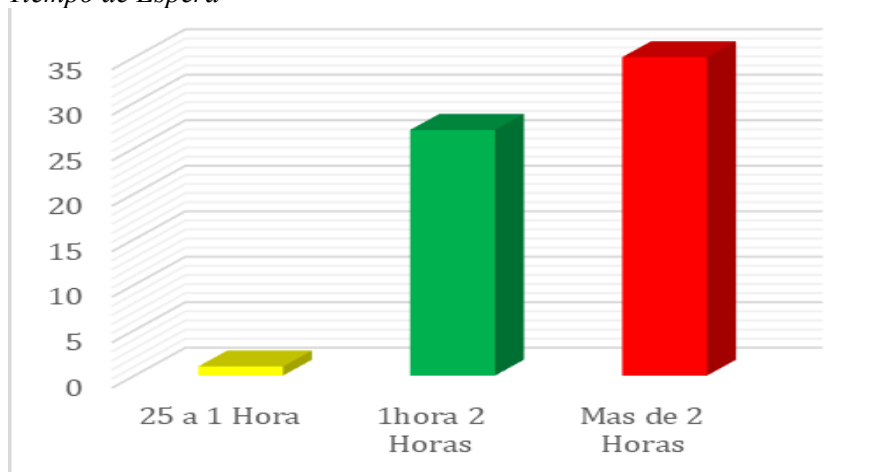
FORTALEZAS	FACTOR	DEBILIDADES	HALLAZGOS	
			F	D
Las competencias técnico-administrativas son en términos generales adecuada	COMPETENCIAS	Hay evidencias de brechas de competencias en gestión, control de gestión, gestión de riesgo, trabajo en equipo, comunicación efectiva	1	1
Existen evidencias que el personal del Hospital está involucrado en SGC		Falta de motivación del personal del HST (falta de políticas de reconocimiento)	1	

Fuente. Elaboración propia.

En esta Tabla 1, se evidencia la falta de comunicación efectiva, ciertamente las líneas generales, lo que hace presumir que es una conducta repetible en los servicios que ofrece el, por causas diversas. De los datos obtenidos directamente se puede mencionar que:

En cuanto al tiempo de espera se obtuvieron algunos datos contenido en la Figura 1.

Figura 1
Tiempo de Espera



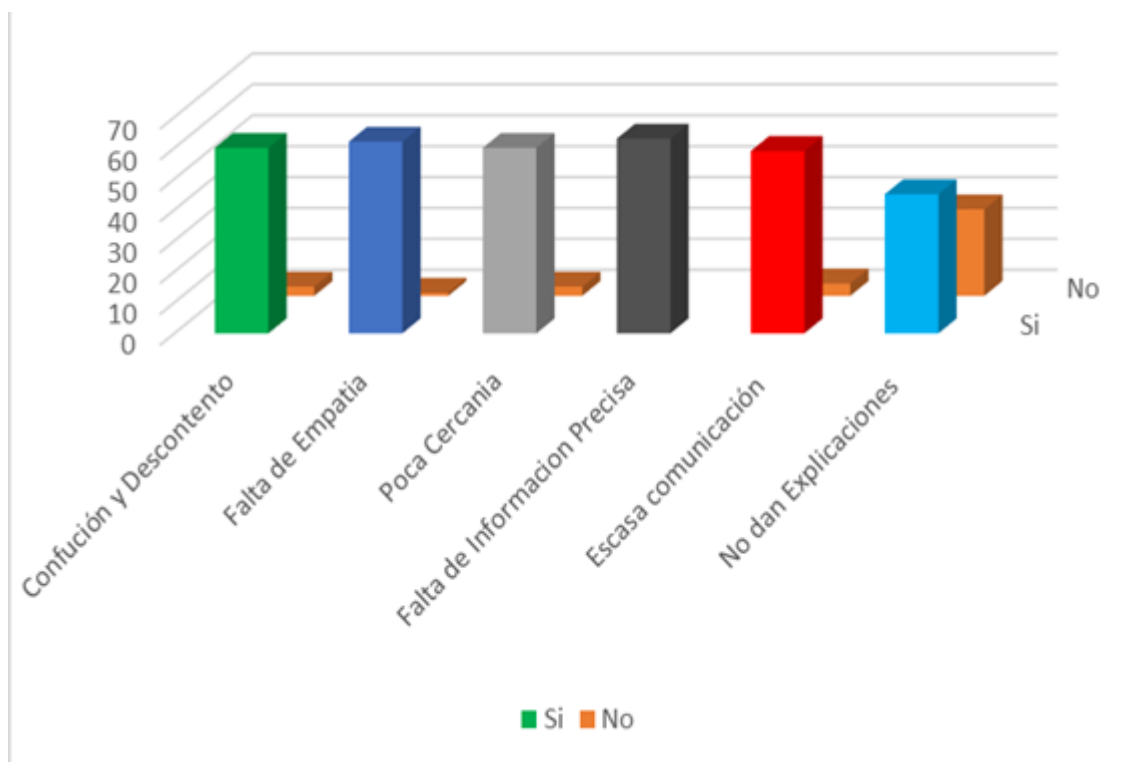
Fuente. A partir de Datos del Plan estratégico del Hospital Santo Tomás 2023-2025



El Hospital Santo Tomás es uno de los principales centros de atención médica en Panamá, y aunque ofrece una variedad de servicios médicos, es importante resaltar ciertos aspectos críticos en cuanto a la atención a los pacientes.

En primer lugar, es necesario mencionar que el tiempo de espera para ser atendido en el Hospital Santo Tomás es generalmente largo. Muchos pacientes deben esperar horas e incluso días para recibir atención médica, lo cual es inaceptable, especialmente en casos de emergencia. Esto puede deberse a la falta de personal médico y recursos adecuados para satisfacer la demanda.

Figura 2
Causas del Descontento



Fuente: A partir de Datos del Plan estratégico del Hospital Santo Tomás 2023-2025

Además, la atención al paciente en el Hospital Santo Tomás a menudo carece de empatía y cercanía por parte del personal médico y de enfermería. Muchos pacientes informan de una falta de comunicación efectiva por parte del personal, lo que genera confusión y descontento. La falta de atención individualizada y trato personalizado puede afectar la calidad de la atención y la experiencia del paciente.

Otro punto crítico es la falta de información clara y completa sobre los procedimientos y tratamientos médicos. Los pacientes a menudo se sienten perdidos y desinformados sobre su condición, el proceso de tratamiento y los posibles efectos secundarios. Esto genera ansiedad y desconfianza en el sistema de atención médica.

En cuanto a la limpieza y el orden, el centro hospitalario tiene áreas que requieren mejoras significativas. Muchos pacientes y visitantes se quejan de la falta de higiene en las habitaciones y baños, lo que puede contribuir a la propagación de infecciones y enfermedades.

En resumen, presenta deficiencias en términos de tiempo de espera, atención al paciente, comunicación y limpieza. Estos aspectos críticos afectan la calidad de la atención médica y la experiencia del paciente. Es necesario que las autoridades del hospital tomen medidas para mejorar estos aspectos y brindar un mejor servicio a los pacientes.

Conclusiones

El producto intelectual denominado el papel de la comunicación en la satisfacción del paciente en el Hospital Santo Tomás, recoge en líneas maestras el contenido de las diversas fuentes documentales y posiciones discernibles reflexivas de los actores para comprender de manera manifiesta cómo los procesos comunicativos mejoran la adecuación de los pacientes a la idoneidad de los servicios hospitalarios fortaleciendo su nivel de aceptación.

Se presenta el estudio de la Comunicación Hospitalaria asumiendo de manera medular que se requiere crear canales suficientes que permitan identificar a los pacientes con los centros respectivos con miras de que se procedan a consolidar los mecanismos de interacción que favorezcan un desarrollo de retroalimentación que permita trascender en mejoras.

En el mismo orden, se presenta la poca satisfacción del paciente asumiendo que la atención de calidad acompañada de un servicio eficiente de comunicación va a contribuir en que los pacientes mejoren su identidad, su satisfacción con el servicio que se presta dentro de un ente de salud para consolidar con ello que se mejore a futuro las prestaciones eficientes de servicios conexos.

Por lo que respecta a la comunicación en la satisfacción del paciente, se considera de acuerdo a las publicaciones de la propia entidad y de otros actores de observación que se ha adelantado la adecuación de mecanismos pertinentes que pueden servir para generar interrelación de los pacientes con el hospital con miras de mejorar el nivel de respuesta a los pacientes.

La fortaleza del proceso comunicativo estructurado se presenta como una de las formas de gestión del centro hospitalario mencionado con el fin de superar las barreras de interacción, mediante programas informativos, formativos y comunicacionales que pueden contribuir en crear nuevas formas de relación, aceptación de posibles estructuras y determinación de niveles de satisfacción que mejoran la posición de las entidades operativas del hospital.

De acuerdo con lo expuesto se considera que la entidad hace su esfuerzo para prestar líneas de comunicación que puedan atender las necesidades o expectativas de sus pacientes, estos a su vez mediante mecánicas de respuestas y requerimientos de los servicios dejan de manifiesto la consolidación de las líneas operativas que pueden contribuir en afianzar más la capacidad operativa respectiva en diversos estadios de intervención posible, que se posicionan por aceptación de los pacientes.

Referencias Bibliográficas

- Barrios Barrios, D., & Gordón de Isaacs, L. (2022). La relación interpersonal en el cuidado de enfermería en tiempos de pandemia: Revisión integrativa. *Enfoque*, 30(26), 62-83.
- Barrios, D. (2020). La comunicación relacional como formación para el cuidado y la experiencia del estudiante de enfermería. *Visión Antataura*, 3(2), 1-14.
- Bustos Salinas, L. (2021). *¿A más prestaciones sanitarias mayor presencia y actividad en redes sociales? Estudio comparativo entre hospitales de Colombia y España.*
- Costa Sánchez, C. (2011). *El gabinete de comunicación del hospital. Propuesta teórica y acercamiento a la realidad de los departamentos de comunicación de los hospitales públicos de Galicia. Doxa Comunicación Nro 14.*
- Gobierno de Panamá. (2023). *Sitio Web Hospital Santo Tomás.* <https://www.hospitalsantotomas.gob.pa/>
- Hospital Santo Tomás. (2021). *Memoria Hospital Santo Tomás 2020-2021.* https://www.hospitalsantotomas.gob.pa/download/transparencia/otros_documentos_y_normas/Memoria-del-Hospital-Santo-Tomas-2020-2021.pdf
- Jiménez, E. (2019). *Intervención educativa continua en la alimentación adecuada al paciente que recibe tratamiento de hemodiálisis en la unidad del Hospital Santo Tomás.* <http://up-rid.up.ac.pa/6548/>
- Martí-Gil, C., Barreda-Hernández, Marcos-Pa., G., & Barreira-Hernández, D., D. (2013). Counseling: Una herramienta para la mejora de la comunicación con el paciente. *Farmacia Hospitalaria*, 37(3), 236-239.
- Molina, U. (2022). *Hospital Santo Tomás: Salvar y curar sin límites al pueblo panameño.* Sitio Web Hospital Santo Tomás. <https://lawebdelasalud.com/hospital-santo-tomas-salvar-y-curar-sin-limites-al-pueblo-panameno/>
- Pacanowski, T. G., Medina Aguerrebere Pablo, Medina Eva, & López-Molina Paula. (2021). Optimización de la comunicación hospitalaria en redes sociales: Análisis y estrategias de engagement. *Hipertext.net*, 0(22). <https://doi.org/10.31009/hipertext.net.2021.i22.06>
- Pedreschi, D., & Camargo, I. (2015). Percepción de las enfermeras y pacientes, del cuidado brindado por el profesional de enfermería, en la unidad de cuidados intensivos del hospital regional Dr. Rafael Estévez. *Enfoque. Revista Científica de Enfermería*, XVII(12), 33.
- Pérez-Cantó, V. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: Análisis de tendencias. *Revista de Salud Pública.*
- Poccioni, M. T. (2015). Hospitales públicos desde la mirada comunicacional. *Actas De Periodismo Y Comunicación.* https://www.hospitalsantotomas.gob.pa/download/transparencia/articulo_9/PLAN-ESTRATEGICO-HST-2020-2025-.pdf

Conflicto de interés

La autora de este trabajo declara no tener conflicto de interés.

Información adicional

La correspondencia y las solicitudes de materiales sobre este escrito deben dirigirse al autor al correo electrónico proporcionado.

Las impresiones y la información sobre permisos están disponibles en el siguiente enlace:

https://revistas.up.ac.pa/index.php/contacto/acceso_reuso

