

## Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales

Franklin CORDOVA-BUIZA, Jennyfer TAPARA-SINTI, Nancy E. GALLARDO-TELLO

La satisfacción del usuario en los hospitales públicos es un indicador interno de la expectativa y la percepción, y se considera una medida de control del funcionamiento del sistema sanitario en el Perú. El artículo 'Los valores relacionados con la formación de profesionales sanitarios en un entorno de COVID-19' hace referencia a valores identificados con el conocimiento, la toma de decisiones y la gestión de personas; dentro de este último grupo, queremos hacer hincapié en el valor de 'gustar del trato con las personas', donde se resalta la interacción que debe existir entre médico y paciente como clave para la optimización de resultados, así como la gestión de equipos que logre mejorar los servicios en cuanto a esperas innecesarias, el aporte de los datos correctos y la explicación adecuada para la toma de decisiones [1].

En el Perú, el valor de 'gustar del trato con las personas' se considera muy importante, pero, a la vez, es el más criticado en los hospitales públicos, pues los resultados están basados en la percepción y la expectativa del usuario. La atención al paciente en los hospitales del Ministerio de Salud se reconoce como 'baja', debido a las limitaciones en materia de calidad de atención presentadas durante 2019 [2]. Un ejemplo particular es que en el área del servicio de emergencia de adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de la ciudad de Lima se identificaron, en el libro de reclamaciones, entre mayo y noviembre de 2019, 109 quejas, de las cuales el 47,7% las presentaron familiares del paciente, el 23,5% por el inadecuado trato del personal y el 23% por demora en la atención [3]. Otro hospital donde existe muy baja percepción en materia del cuidado que realiza el profesional de enfermería en favor de los pacientes es el hospital del Servicio Social de Salud de la ciudad de Huacho, donde se manifiesta que pocas veces se aplican los criterios para un cuidado humanizado y una atención de calidad [4].

Después de analizar las evidencias que manifiestan deficiencias en los hospitales del Perú en el va-

lor de 'gustar del trato con las personas' y que traen consigo insatisfacción del usuario, consideramos importante el compromiso del personal médico y de la dirección del hospital público, así como la obtención de recursos necesarios, como capacitaciones, monitorización y acompañamiento, que contribuyan a la mejora de la calidad del trato a las personas, ya sea al paciente, acompañante o familiar, pues 'servir al otro' es lo que nos hace crecer como humanidad y como país.

Algunas recomendaciones que consideramos interesantes resaltar debido a su efectividad son: la implementación del plan cero colas, que logró mejorar la satisfacción general en los hospitales públicos de la ciudad de Ica, basado en el trato cortés, el cumplimiento de los horarios médicos y la claridad en la información brindada [5]; por otro lado, sensibilizar al personal médico sobre la importancia del cuidado humanizado que se debe brindar al paciente y también a los docentes de ciencias de la salud para enfatizar en la formación de profesionales con valores, que brinden un trato digno, inspirando confianza y respetando los derechos del paciente durante su estancia hospitalaria.

### Bibliografía

1. Martínez-Pillado M, Hidalgo JV, del Llano-Señaris J, Durán MV. Los valores relacionados con la formación de profesionales sanitarios en un entorno de COVID. *Educación Médica* 2020; 19: 16-8.
2. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* 2019; 36: 304-11.
3. Alamo-Palomino JJ, Matzumura-Kasano JP, Gutiérrez-Crespo HF. Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. *Rev Fac Med Hum* 2020; 20: 246-53.
4. Medalla LE, Barrenechea KH, Quiche JP, Carmona WV, Cubas DC, Valencia AR. El cuidado humanizado y la percepción del paciente en el Hospital EsSalud Huacho. *Octubre de 2010. Ciencia y Desarrollo* 2011; 13: 53-61.
5. Becerra-Canales B, Condori-Becerra Á. Satisfacción de los usuarios: experiencia del plan cero colas de Ica. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* 2019; 36: 658-63.

Universidad Privada del Norte.  
Lima, Perú.

#### Correspondencia:

Dr. Franklin Cordova-Buiza.  
Av. Alfredo Mendiola, 6062.  
Los Olivos, Lima, Perú 15306.

#### E-mail:

franklin.cordova@upn.edu.pe

#### Recibido:

18.05.21.

#### Aceptado:

03.09.21.

#### Cómo citar este artículo:

Cordova-Buiza F, Tapara-Sinti J, Gallardo-Tello N. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *FEM* 2021; 24: 277. doi: 10.33588/fem.245.1150.

© 2021 FEM



Artículo open access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

ISSN: 2014-9832

ISSN (ed. digital): 2014-9840