

PROCESOS ESTRUCTURADOS PARA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Structured processes for patient satisfaction

Derliz Acosta¹

INTRODUCCIÓN

En todo tipo de negocio uno de los objetivos principales es la Satisfacción del Cliente, sin embargo, eso no se logra simplemente con realizar cálculos aritméticos o matemáticos, donde por muestreo pretendemos obtener porcentajes que informan sobre la calidad de atención de los mismos.

La constante búsqueda de calidad, debería acompañar procesos estructurados, cuya inclusión se relaciona con la cultura organizacional, la logística hospitalaria, el manejo prudente de medicamentos e insumos, evitar actividades burocráticas que no generen valor en los procedimientos y otros.

Asimismo, es fundamental valorar los esfuerzos y opiniones del equipo y colaboradores, quienes forman parte importante en el relacionamiento con pacientes y por consiguiente es un apoyo logístico indispensable para construir indicadores de medición de satisfacción del paciente.

La implementación y socialización del plan estratégico es fundamental en la búsqueda continua de una gestión hos-

pitalaria eficiente, cuyo objetivo es el sostenimiento y crecimiento estructurado a largo plazo en beneficio de los pacientes, colaboradores y del sector hospitalario-empresarial.

En la mejora continua, otro aspecto estratégico, es la implementación de la cadena de valor, que implica una serie de actividades, conocimientos e informes que recibe el paciente-cliente, con un servicio diferenciado y calificado que satisface sus expectativas y con ello la fidelización.

INDICADORES DE SATISFACCIÓN

La calidad asistencial, enfocada a la planificación, organización, ejecución y control, con la inclusión del uso de nuevas tecnologías, selección del personal, infraestructura-hotelería, comunicaciones entre áreas, relación con proveedores, y por sobre todo la mejora continua buscando superar sus expectativas de los pacientes, hacen un sistema integrado de gestión con enfoque a ventaja comparativa y competitiva en los mercados exigentes.

De lo anterior se desprende, inquietudes

¹Mgtr en Administración. Docente del curso de Maestría en Administración Hospitalaria. UCMB

sobre el uso de los mejores indicadores de satisfacción al cliente a utilizar, los cuales mencionamos algunos; Chat, Nps, tiempo de respuesta inicial, tasa de retención de clientes, Servqual y otros, sobre los cuales se preparan encuestas, cuestionarios, opiniones y críticas, de modo a realizar un seguimiento a los mismos y considerar cada opinión para seguir con los procesos de mejora continua.

A los efectos de tener mayor claridad sobre el uso de herramientas gerenciales que conducen a la búsqueda de Satisfacción de Clientes, es necesario contar con un Plan Estratégico a mediano o largo plazo, y con ello, la necesidad de inculcar al equipo sobre la visión, misión, valores, objetivos generales, específicos y estratégicos, además el cuadro de mando integral, donde se incluyen los indicadores, perspectivas, metas y responsables de cada objetivo, acompañados del mapa estratégico y de los planes operativos y de acción. Las informaciones obtenidas según lo planificado, serán relevantes para la toma de decisiones, que redundará en beneficio de los clientes-pacientes y toda la organización.

nua y por consiguiente satisfacción de los pacientes-clientes.

CONCLUSIÓN

Gracias al sistema de gestión estructurado implementado, control de los procesos y segregación de funciones de los diversos equipos, se podrá realizar un buen análisis de gestión de calidad, que conducirán a optar por los mejores indicadores, cuya finalidad es la mejora conti-