



SATISFACCIÓN DEL PACIENTE



INTRODUCCIÓN

OBJETIVO

Comprender la relación entre los empleados de los servicios de alimentos y la satisfacción del paciente.

MENSAJES CLAVE:

- Comprender por qué la satisfacción del paciente es importante.
- Enumerar algunos consejos sobre cómo aumentar la satisfacción del paciente.



POR QUÉ ES IMPORTANTE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

La Ley de Atención Asequible de 2010 permitió que el reembolso de Medicare se viera parcialmente influido por las puntuaciones de satisfacción del paciente. Si bien en la encuesta HCAHPS no se incluye ninguna pregunta sobre el servicio de alimentos, se cree que una buena comida y un buen servicio ayudarán a aumentar las puntuaciones. Esto puede significar no solo más dinero para el hospital, sino también mejores resultados para los pacientes.

Los pacientes reciben opciones limitadas mientras están en el hospital. El personal de enfermería debe administrar medicación en todo momento, y hay muchas pruebas y procedimientos que deben realizarse. Sin embargo, cuando se trata de los alimentos, los pacientes sienten que tienen una posibilidad de elegir y quieren una experiencia tipo restaurante. Como empleado del servicio de alimentos, tienes mucha influencia sobre si un paciente tiene una buena o una mala experiencia durante su estadía en el hospital.

¿QUÉ NOS DICE LA INVESTIGACIÓN DE PRESS GANEY?

Índice de prioridad del paciente hospitalizado

Los elementos de la encuesta están correlacionados con la satisfacción general

1/1/2014-12/31/2014

Elemento de la encuesta	Significado	Correlación	Clasificación
Respuesta a inquietudes o reclamaciones realizadas durante tu estadía	86.0	0.799	1
Grado en que el personal del hospital abordó tus necesidades emocionales	86.4	0.790	2
Esfuerzo del personal para incluirte en las decisiones sobre tu tratamiento	86.4	0.790	3
Tiempo de espera para pruebas o tratamientos	83.2	0.690	4
El personal de enfermería te mantuvo informado	88.7	0.776	5
Explicaciones sobre lo que sucedería durante las pruebas o los tratamientos	87.0	0.747	5
Tiempo que el personal médico pasó contigo	83.4	0.683	7
Cuan informado te mantuvo el medico	86.4	0.697	8
Atención a necesidades especiales o personales	89.3	0.762	9
Preocupación del personal por tu privacidad	88.8	0.747	10
El personal trabajó en conjunto para cuidar de ti	90.7	0.806	10
Probabilidad de que recomiendes el hospital	90.0	0.777	10
Cumplimiento en la respuesta al botón de llamada	87.0	0.694	13
Preocupación del personal médico por tus preguntas y preocupaciones	87.1	0.703	13
Agrado por la decoración de la habitación	81.8	0.629	13
Velocidad del proceso de alta después de que te dijeran que podías volver a casa	81.3	0.605	16
Instalaciones y comodidad para las visitas	86.1	0.676	16
Instrucciones sobre cómo cuidarte en casa	87.8	0.712	18
Calificación general de la atención brindada	91.0	0.804	19
Temperatura de los alimentos (tanto de los alimentos fríos como de los alimentos calientes)	80.0	0.577	20
Calidad de los alimentos	76.1	0.530	21

Índice de prioridad del paciente hospitalizado

Los elementos de la encuesta están correlacionados con la satisfacción general

1/1/2014-12/31/2014

Elemento de la encuesta	Significado	Correlación	Clasificación
Qué tan bien se controló tu dolor	87.6	0.684	23
Temperatura ambiente	81.6	0.564	24
Actitud del personal de enfermería hacia tus solicitudes	90.6	0.747	25
Limpieza de la habitación	86.5	0.640	25
Actitud del personal hacia tus visitas	90.8	0.752	25
Velocidad del proceso de admisión	84.6	0.587	28
Grado en el que sentiste que ya era el momento adecuado para recibir el alta	87.3	0.624	29
Cortesía de la persona que te extrajo sangre	90.0	0.683	30
Habilidades del personal de enfermería	92.3	0.728	31
Amabilidad y cortesía del personal de enfermería	93.1	0.715	32
Cortesía de la persona que inició la vía de administración intravenosa	90.4	0.679	33
Amabilidad y cortesía del médico	90.3	0.676	34
Cortesía de la persona que limpió tu habitación	89.3	0.602	35
Cortesía de la persona que te sirvió la comida	89.5	0.592	36
Habilidad del médico	92.2	0.657	37
Cortesía de la persona que te admitió al hospital	90.9	0.624	38

Aunque la comida es un componente importante de la satisfacción del paciente, es menos importante que la satisfacción en cuanto a componentes interpersonales, como la amabilidad, la comunicación y la empatía.

- Press Ganey

CONSEJOS PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

BRINDAR EL SERVICIO CON UNA SONRISA

Siempre que tengas una interacción con un paciente, debes sonreír y hacer contacto visual.

COMUNICACIÓN

Si mantienes informado a un paciente sobre su entrega de alimentos y sus opciones, lo ayudarás a sentir que tiene el control de la situación y, en consecuencia, se sentirá más feliz.

RECUPERACIÓN DEL SERVICIO

El arte de la empatía, o la escucha y comprensión de la situación de otra persona, te ayudará a tratar con un paciente que no está satisfecho con su comida. Resuelve el problema, pero también dile al paciente que lo lamentas y comprendes su problema.

TEMPERATURA DE LOS ALIMENTOS

Tomar la temperatura de los alimentos antes del servicio y llevar las bandejas rápidamente a las habitaciones de los pacientes son formas de garantizar que los alimentos mantengan su temperatura adecuada.

APARIENCIA DEL PLATO

Antes de colocar la tapa en la bandeja de comida del paciente, echa un último vistazo y asegúrate de que todos los alimentos estén dispuestos de manera agradable (y decorados, si corresponde).

HACER UNA "REVISIÓN FINAL"

Si el tiempo lo permite, después de entregar la comida a un paciente, pregúntale si todo está bien. ¿Alguna vez has intentado tomar una sopa sin cuchara? Para el paciente, puede ser frustrante tener un problema con una comida y no tener a quien decírselo.

CONCLUSIONES CLAVE



Como empleado del servicio de alimentos, puedes influir de forma positiva en las puntuaciones de satisfacción del paciente.



Al recordar sonreír siempre y mantener una actitud positiva, puedes ayudar a que el día de un paciente sea más agradable.

REFERENCIAS

<https://journalofethics.ama-assn.org/article/patient-satisfaction-history-myths-andmisperceptions/2013-11>

“Patients Come Second: Leading Change by Changing the Way You Lead” - autores Britt Berrett y Paul Spiegelman, 2013.

PRUEBA POSTERIOR A LA LECTURA DEL MATERIAL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

1. La mejor manera de manejar una situación de recuperación del servicio con un paciente molesto es:
 - salir de la habitación rápidamente para solucionar el problema.
 - ignorarlo,
 - empatizar con el paciente para hacerle saber que escuchas su punto de vista y, a continuación, solucionar el problema;
 - todas las opciones anteriores
2. Los empleados del servicio de alimentos no tienen control sobre el reembolso del hospital, ya que, en la encuesta HCAHPS, no hay preguntas sobre los alimentos.
 - Verdadero
 - Falso
3. La comida es más importante que la amabilidad y la comunicación.
 - Verdadero
 - Falso