

**EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN
"KONECTADOS" EN LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES Y FAMILIARES EN
EL SERVICIO DE CIRUGÍA DE UNA CLÍNICA DE BARRANQUILLA EN EL
AÑO 2022-2023**

CÓDIGO ESTUDIANTIL:

**DANIELA CAMPOS CABALLERO
C.C 1042454853 – 201411450837**

**YOLIMA GONZÁLEZ MATTOS
C.C 32877851 – 199918851**

**SARA HESS DELGADO VELÁSQUEZ
C. C 1124496162 - 20171884501**

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR EL
TÍTULO DE:**

**MAGISTER EN AUDITORIA Y SISTEMAS DE LA CALIDAD EN SERVICIOS DE
SALUD**

TUTOR:

RAÚL OCTAVIO POLO GALLARDO

COTUTOR:

MARTHA MENDINUETA MARTÍNEZ

RESUMEN

Introducción: Una de las necesidades más utilizadas en el mundo cambiante en que nos encontramos, es la Comunicación. Cada minuto se generan diferentes formas, herramientas y medios para que de una u otra formas estemos conectados e informados en todo momento; especialmente en situaciones o escenarios vulnerables que generan una gran necesidad de tener el conocimiento o

Información constantemente, como por ejemplo situaciones que dependen de otras personas o de un equipo de trabajo. Unos de los escenarios donde extremadamente es necesario mantener una comunicación clara y asertiva es en el ámbito de la prestación de servicios en salud. En este ámbito es donde mayormente se evidencia la falta o ausencia de la comunicación entre la familia, paciente y el equipo interdisciplinario responsable del cuidado. Es así como en una Clínica en Barranquilla un de los análisis de medición de la satisfacción de los pacientes, familia y equipo

Interdisciplinarios, la insatisfacción del paciente, familia y colaboradores descalificaban el servicio prestado por la falta de comunicación entre los familiares y paciente que son atendidos

en el servicio de Cirugía de una clínica en barranquilla. Tras esta preocupación se implementaron varias estrategias que de una u otra forma no lograban alcanzar la verdadera satisfacción de los usuarios en este caso, paciente y familia. Nace una estrategia con mayor aceptación y resultado notorios en la satisfacción de los usuarios. El uso de un dispositivo telefónico y por medio de mensajes de texto se mantenía conectado al equipo interdisciplinario con la familia y paciente.

Objetivos: Evaluar el impacto de la estrategia de comunicación "Konectados" en la satisfacción de pacientes y familiares en el servicio de cirugía de una clínica en Barranquilla.

Materiales y Métodos: La metodología empleada en el estudio es descriptiva y retrospectiva, centrada en analizar la percepción de satisfacción de pacientes y familiares en el servicio quirúrgico, evaluando el impacto de "Konectados

Resultados: La estrategia de comunicación "Konectados" ha demostrado impacto positivo con una disminución del 38% en la insatisfacción del usuario durante la atención. Los resultados indican una mejora significativa en la satisfacción, destacando el éxito de la iniciativa, la organización y la propuesta implementada

Conclusión: El plan de trabajo resultó en una notable mejora, con una disminución de quejas, mayor agilidad y oportunidad en el servicio

Palabras clave: Satisfacción, impacto, evaluación, comunicación

ABSTRACT

One of the most used needs in the changing world we find ourselves in is Communication. Every minute different forms, tools and media are generated so that in one way or another we are connected and informed at all times; especially in vulnerable situations or scenarios that generate a great need to have the knowledge or information constantly, such as situations that depend on other people or a work team. One of the scenarios where it is extremely necessary to maintain clear and assertive communication is in the field of providing health services. This area is where the lack or absence of communication between the family, patient and the interdisciplinary team responsible for care is most evident. This is how in Clínic in barranquilla in one of the analyzes to measure the satisfaction of patients, family and team interdisciplinary, the dissatisfaction of the patient, family and collaborators disqualified the service provided due to the lack of communication between the family members and the patient who are cared for. in the Surgery service of then barranquilla clinic. Following this concern, several strategies were implemented that in one way or another failed to achieve true user satisfaction in this case, patient and family. A strategy with greater acceptance and notable results in user satisfaction is born. The use of a telephone device and through text messages kept the interdisciplinary team connected with the family and patient. **Objective:** To evaluate the impact of the "Konectados" communication strategy on the satisfaction of patients and families in then barranquilla

Clinic surgery service. **Methodology:** The present study will adopt a cross-sectional descriptive approach to evaluate the impact of the strategy. A cross-sectional design is used that allows data collection at a single point in time, focused on the comparison of specific variables after the implementation of the "konconnectados" program. **Results:** The "Konectados" communication strategy has demonstrated positive impact with a 38% decrease in user dissatisfaction during care. The results indicate a significant improvement in satisfaction, highlighting the success of the initiative, the organization and the implemented proposal. **Conclusión:** The work plan resulted in a notable improvement, with a decrease in complaints, greater agility and opportunity in the service.

Keywords: Satisfaction, impact, evaluation, communication

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Andrés, M., García-Castrillo, L., Rubini, S., Juárez, R., Skaf, E., Fernández, M., Llorens, P., Álvarez, A., Vegas, F., & Epelde, F. (2007). Evaluación del efecto de la información en la satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de urgencias hospitalarios. *Revista de calidad asistencial: órgano de la Sociedad Española de Calidad Asistencial*, 22(4), 161-167. [https://doi.org/10.1016/s1134-282x\(07\)71214-9](https://doi.org/10.1016/s1134-282x(07)71214-9)
2. Bacigalupe, A., Esnaola, S., Calderón, C., Zuazagoitia, J., & Aldasoro, E. (2009). La evaluación del impacto sobre la salud: una herramienta para incorporar la salud en las intervenciones no sanitarias. *Gaceta sanitaria*, 23(1), 62-66. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2008.02.004>
3. Bracamontes Quido, K., Cortes Mercado, E., & De la Rosa Torres, L. M. (2018). *Nivel de satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital General Acapulco*. <http://ri.uagro.mx/handle/uagro/564>
4. Caminal, J. (2001). La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Revista de calidad asistencial: organo de la Sociedad Espanola de Calidad Asistencial*, 16(4), 276-279. [https://doi.org/10.1016/s1134-282x\(01\)77420-9](https://doi.org/10.1016/s1134-282x(01)77420-9)

5. Covid, el R. E. (s. f.). *Laura María Villa Tangarife*. Edu.co. Recuperado 6 de marzo de 2024, de https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/31432/1/VillaLaura_2022_CalidadUrgenciasCovid19.pdf de la ciudad de Armenia, E. de la S. al U. en U. C. P., & El año, Q. en. (s. f.).
6. *Ángela . Juliana Ramírez Ángela Duarte Daniela Hernández María Marcela Cantor*. Edu.co. Recuperado 6 de marzo de 2024, de <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/11434/DiazAngela2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. de Miguel-Ibáñez, R., Nahban-al Saied, S. A., Alonso-Vallejo, J., & Escribano Sotos, F. (2015). Satisfaction and perceived quality of life results in patients operated on for primary hernia of the abdominal wall. *Cirugía Española (English Edition)*, 93(10), 658-664. <https://doi.org/10.1016/j.cireng.2015.01.008>
8. Diana Marita Sandoval-Vásquez^{1,a}, Kevin Axel Díaz-Flores^{1,a}, Manuel André Vasquez-Revilla^{1,a}, Pierina Vásquez-Castañeda^{1,a}, Leydi Milena Vera-Hernández^{1,a}, Antero Enrique Yacarini-Martínez^{1,b}. (s. f.). *NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS HOSPITALIZADOS EN SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE*.
9. Eduarte Ramirez, A. (Ed.). (1999). *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social* (Vol. 7, Número pp.41-44.). Print version ISSN 1409-1259.

- 10.** Estévez Abad, F., & Estévez Vélez, A. (2021). Comunicación efectiva en salud: evaluación de una experiencia docente en estudiantes de medicina de Cuenca, Ecuador. *Revista de bioética y derecho*, 52, 85-104.
<https://doi.org/10.1344/rbd2021.52.34162>
- 11.** Feldman, L., Vivas, E., Lugli, Z., Alviarez, V., Pérez, M. G., & Bustamante, S. (2007). La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. *Revista de calidad asistencial: organo de la Sociedad Española de Calidad Asistencial*, 22(3), 133-140. [https://doi.org/10.1016/s1134-282x\(07\)71208-3](https://doi.org/10.1016/s1134-282x(07)71208-3)
- 12.** García Vicente, A. M., Soriano Castrejón, A., Martínez Delgado, C., Poblete García, V. M., Ruiz Solís, S., Cortés Romera, M., Rodado Marina, S., Talavera Rubio, M. P., & Palomar Muñoz, M. A. (2007). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en un servicio de Medicina Nuclear. *Revista española de medicina nuclear*, 26(3), 146-152. <https://doi.org/10.1157/13102484>
- 13.** González Barrios, Y., Gauto Ibarrola, L. M., Portillo Ruiz, S. J., Ordano Vázquez, N. G., Rojas Fleytas, A. D., & Alcaraz Ferreira, P. M. (2018). Level of satisfaction of the patients discharged from General Surgery Service of the Hospital Nacional in 2018. *DEL NACIONAL*, 10(2), 58-75.
<https://doi.org/10.18004/rdn2018.0010.02.058-075>
- 14.** Hall, J. A., & Dornan, M. C. (1988). What patients like about their medical care and how often they are asked: a meta-analysis of the satisfaction literature.

Social Science & Medicine (1982), 27(9), 935-939.

[https://doi.org/10.1016/0277-9536\(88\)90284-5](https://doi.org/10.1016/0277-9536(88)90284-5)

15. Hernando, P., Francisco Lechuga, J., Joan Gumà, R., Martín-Florado, C., Vivancos, H., Carrau, E., & Bonastre, M. (2001). Valoración de la satisfacción en pacientes hospitalizados por infarto agudo de miocardio: la utilidad del informe del usuario y los grupos de discusión. *Revista de calidad asistencial: organo de la Sociedad Española de Calidad Asistencial*, 16(4), 261-268.
[https://doi.org/10.1016/s1134-282x\(01\)77418-0](https://doi.org/10.1016/s1134-282x(01)77418-0)
16. *Investigación y Educación en Enfermería*. (s. f.). Redalyc.org. Recuperado 6 de marzo de 2024, de <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
17. Jiménez-Román, R., Salazar-Álvarez, A. E., & Moral, L. F. R.-D. (2023). Ambulatory surgery for chronic venous insufficiency using radiofrequency thermoablation: quality and satisfaction. *Cirugía y Cirujanos*, 91(5), 672-677.
<https://doi.org/10.24875/CIRU.22000187>
18. La Torre Mantilla, A. R., Oyola García, A. E., & Quispe Ilanzo, M. P. (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. *Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34).
<https://doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-34.fasu>
19. Massip Pérez, C., Ortiz Reyes, R. M., Llantá Abreu, M. del C., Peña Fortes, M., & Infante Ochoa, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a

la calidad. *Revista cubana de salud pública*, 34(4), 0-0.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013

20. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. (s/f).

Paho.org. (s. f.). de Mira, J. J., Rodríguez-Marín, J., Peset, R., Ybarra, J., Pérez-Jover, V., Palazón, I., & Llorca, E. (2002). Causas de satisfacción y de insatisfacción de los pacientes en hospitales y atención primaria. *Revista de calidad asistencial: organo de la Sociedad Espanola de Calidad Asistencial*, 17(5), 273-283. [https://doi.org/10.1016/s1134-282x\(02\)77517-9](https://doi.org/10.1016/s1134-282x(02)77517-9)

21. Numpaque-Pacabaque, A., Buitrago-Orjuela, L. Á., & Pardo-Santamaría, D. F.

(2019). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Revista de la Facultad de Medicina, Universidad Nacional de Colombia*, 67(2), 235-239.
<https://doi.org/10.15446/revfacmed.v67n2.65978>

22. Reyes-Fernández, S., Paredes-Solís, S., Legorreta-Soberanis, J., Romero-Castro,

N. S., Flores Moreno, M., & Andersson, N. (2015). Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Revista cubana de estomatología*, 52(3), 255-267.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072015000300003

- 23.** Sandín-Vázquez y Antonio Sarría-Santamera, M. (2008). *EVALUACIÓN DE IMPACTO EN SALUD: VALORANDO LA EFECTIVIDAD DE LAS POLÍTICAS EN LA SALUD DE LAS POBLACIONES*. Isciii.es.

<https://scielo.isciii.es/pdf/resp/v82n3/colaboracion2.pdf>

- 24.** Shimabuku, R., Huicho, L., Fernández, D., Nakachi, G., Maldonado, R., & Barrientos, A. (2012). Niveles de insatisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño de Lima, Perú. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 29(4), 483-489. <https://doi.org/10.1590/s1726-46342012000400010>

- 25.** (S. f.). Gov.co. Recuperado 8 de marzo de 2024, de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/pautas-auditoria-mejoramiento-calidad-atencion-en-salud.pdf>