

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE SALUD Y BIENESTAR**

**DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN DE CALIDAD
EN SALUD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE.**

**PLANTEAMIENTO DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL USUARIO EN EL
HOSPITAL ESPECIALIZADO SAN JUAN DE DIOS DE LA CIUDAD DE QUITO.**

AUTORA: HEIDIE ALEJANDRA TOBAR CAICEDO

DIRECTOR: DANIEL ALEJANDRO VACA CAÑAS

QUITO, 2025.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
RESUMEN	6
MARCO TEÓRICO	6
1. CAPÍTULO I	6
1.1. Experiencia del paciente o usuario	6
1.2. Evolución de la experiencia del paciente	6
1.2.1. Diferencia entre satisfacción y experiencia del paciente	7
1.3. Metodologías de análisis de experiencia del paciente o usuario	7
1.3.1. Doble diamante	7
1.3.2. Design thinking	8
1.3.3. Mapa de empatía	9
1.3.4. Análisis de sentimiento	10
1.3.5. Patient journey map	11
1.3.6. Encuestas de satisfacción	12
1.3.6.1. Evaluación de la Calidad de la Atención (Patient Reported Experience Measures, PREM_s)	13
1.3.6.2. Medidas de Resultados Reportados por los Pacientes (Patient-Reported Outcome Measures)	14
1.4. Índices de satisfacción (CSAT, CES, NPS)	15
2. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	16
2.1. INTRODUCCIÓN	16
2.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
2.3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	17
2.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	17
2.5. ANTECEDENTES	17
2.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.6.1. General	18
2.6.2. Específicos	18
3. CAPÍTULO II: CASO DE USO HOSPITAL ESPECIALIZADO SAN JUAN DE DIOS	18
3.1 Descripción del Hospital Especializado San Juan de Dios	18

3.1.1 Análisis FODA y generación de estrategias (ofensivas, defensivas, adaptativas y de supervivencia) para el Hospital Especializado San Juan de Dios	19
3.2. Análisis de estrategias	21
3.3. Plan de mejora con estrategias más viables derivadas de análisis FODA	24
3.4. Situación actual de la experiencia del paciente en el Hospital	25
4. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	26
4.1 Diseño de la investigación: Cualitativa (Investigación- acción).	26
4.2 Población y muestra	26
4.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	27
4.3.1. Estructura de la encuesta	27
4.4 Procedimiento de análisis de datos	28
5. CAPÍTULO IV: RESULTADOS	28
5.1. Resultados clave para medir el éxito de los objetivos	28
5.2. Análisis e interpretación de los datos recolectados	28
5.2.1. CONSULTA EXTERNA	28
5.2.2. HOSPITALIZACIÓN	30
5.2.3. REHABILITACIÓN	31
5.3. Estrategias de mejora en base a resultados de la encuesta provincial (2024).	33
5.4. Correlación entre estrategias FODA y estrategias de mejora derivadas de resultados obtenidos en encuesta provincial	34
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	35
6.1. Conclusiones:	35
6.2. Recomendaciones:	35
7. REFERENCIAS:	36
8. Anexos:	39

DEDICATORIA

A quienes han sido mi luz y mi fortaleza en cada etapa de este recorrido.

A mis padres, por su amor inmenso y su ejemplo inquebrantable de esfuerzo y perseverancia. Por enseñarme que los sueños se alcanzan con dedicación y por brindarme siempre su apoyo incondicional.

A mi hermana, por ser más que una compañera de vida, una confidente y un apoyo en los momentos difíciles. Por su cariño, su alegría y su inagotable apoyo.

A mi esposo, por caminar a mi lado en cada desafío, por su tolerancia, su amor y su constante impulso para seguir adelante.

A todos ustedes, porque este logro también les pertenece.

AGRADECIMIENTO

Cada logro es el resultado del esfuerzo propio, pero también del apoyo invaluable de quienes nos rodean. Por ello, quiero expresar mi más sincero reconocimiento a quienes han sido fundamentales en este proceso.

A mi institución, el Hospital Especializado San Juan de Dios, por ser el espacio donde pude aprender, crecer y desarrollar mis conocimientos.

A mi tutor, gracias por compartir su experiencia, por su compromiso con la formación y por contribuir a mi crecimiento profesional.

A todos ustedes, mi gratitud eterna.

RESUMEN

El Hospital Especializado San Juan de Dios de Quito busca implementar propuestas innovadoras para mejorar la experiencia del usuario. La investigación se enfocará en la identificación de puntos críticos en la atención al paciente y en la formulación de propuestas que optimicen la calidad del servicio, con un énfasis particular en la accesibilidad, la comunicación y la empatía en el trato.

Para alcanzar estos objetivos, se propondrán diversas estrategias que incluyen la optimización de procesos internos y la incorporación de tecnologías avanzadas en salud. La reducción de los tiempos de espera y la creación de un entorno hospitalario más acogedor y seguro serán prioridades abordadas mediante la propuesta de reestructuración de flujos de trabajo y la capacitación del personal en habilidades de comunicación y trato humano.

Finalmente, este estudio se apoyará en investigaciones previas realizadas en América Latina y Ecuador, que han demostrado la importancia de una atención centrada en el paciente para mejorar los resultados en salud. La experiencia de otros hospitales en la región servirá como referencia para la implementación de estrategias efectivas en el Hospital Especializado San Juan de Dios. En última instancia, el fin de este trabajo es crear un modelo de atención que combine tecnología, empatía y eficiencia para ofrecer una experiencia de usuario excepcional y sostenible.

MARCO TEÓRICO

1. CAPÍTULO I

1.1. Experiencia del paciente o usuario

La experiencia del paciente se refiere a la suma de todas las interacciones que los pacientes tienen con el sistema de salud, incluyendo la atención recibida, la comunicación con los profesionales de la salud y el entorno del hospital. Según el Beryl Institute, "la experiencia del paciente es la suma de todas las interacciones, conformadas por la cultura de la organización, que influyen en las percepciones del paciente a lo largo del cuidado recibido (4).

La experiencia del paciente no solo se centra en la satisfacción, sino que también abarca aspectos emocionales y racionales. Needham sugiere que la experiencia del paciente debe enmarcarse en el concepto de "capacidad de respuesta", que incluye autonomía, elección, comunicación, confidencialidad, dignidad, atención rápida y calidad de los servicios básicos (5). Además, la experiencia del paciente se asocia con su percepción, es decir, su impresión basada en todas las interacciones que tiene tras haber recibido atención. La satisfacción del paciente tiene más que ver con sus expectativas que con su experiencia real (6).

1.2. Evolución de la experiencia del paciente

La evolución de la experiencia del paciente ha pasado de centrarse únicamente en la satisfacción a considerar una visión más holística que incluye todas las interacciones del paciente con el sistema de salud. Inicialmente, la satisfacción del paciente se medía principalmente a través de encuestas que evaluaban aspectos específicos de la atención recibida, como la amabilidad del personal y la limpieza de las instalaciones (7).

Sin embargo, con el tiempo, se ha reconocido que la satisfacción del paciente es solo una parte de la experiencia total. La experiencia del paciente abarca no solo la satisfacción, sino también la percepción de la calidad de la atención, la comunicación con los profesionales de la salud, la accesibilidad de los servicios y el entorno del hospital (8). Este cambio de enfoque ha llevado a una mayor atención a la personalización de la atención y a la participación del paciente en su propio cuidado (9).

La norma ISO 9001 ha jugado un papel crucial en la evolución de la gestión de calidad en el sector salud. La implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 ayuda a garantizar que los procesos estén bien documentados y controlados, lo que contribuye a mejorar la satisfacción del paciente. La norma ISO 9001:2015, en particular, enfatiza la importancia de comprender y cumplir con las expectativas del paciente, así como de medir y mejorar continuamente su satisfacción (10).

Un estudio realizado en una unidad de urgencias pediátricas del Hospital Universitario Marqués de Valdecilla mostró que la implementación de la norma ISO 9001:2015 mejoró significativamente la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. Se establecieron protocolos médicos y de enfermería, se identificaron y gestionaron riesgos, y se implementaron indicadores de calidad para monitorear y mejorar continuamente los procesos (11).

1. 2.1. Diferencia entre satisfacción y experiencia del paciente

La satisfacción del paciente y la experiencia del paciente son conceptos relacionados pero distintos en el ámbito de la atención sanitaria. La satisfacción del paciente se refiere a la medida en que las expectativas del paciente sobre la atención recibida son cumplidas. Es una evaluación subjetiva y emocional que puede variar significativamente entre individuos, incluso cuando reciben la misma calidad de atención (12). La satisfacción del paciente se centra en aspectos específicos de la atención, como la amabilidad del personal, la limpieza de las instalaciones y la rapidez del servicio (13).

Por otro lado, la experiencia del paciente abarca una visión más amplia y holística de todas las interacciones que un paciente tiene con el sistema de salud. Incluye no solo la satisfacción, sino también la percepción de la calidad de la atención, la comunicación con los profesionales de la salud, la accesibilidad de los servicios y el entorno del hospital (14). La experiencia del paciente es cuantitativa y medible, y se refiere a factores como la asistencia a citas, la comunicación entre médicos y pacientes, y el uso de encuestas de comentarios para mejorar la atención.

1.3. Metodologías de análisis de experiencia del paciente o usuario

El análisis de la experiencia del paciente es fundamental para mejorar la calidad de la atención sanitaria y garantizar que los servicios prestados satisfagan las necesidades y expectativas de los pacientes. Existen diversas metodologías para analizar esta experiencia, cada una con sus propias ventajas y enfoques específicos.

1.3.1. Doble diamante

La metodología del Doble Diamante es un enfoque de diseño desarrollado por el Design Council del Reino Unido en 2005. Esta metodología se utiliza para abordar problemas complejos y fomentar la innovación mediante un proceso estructurado de cuatro fases: Descubrir, Definir, Desarrollar y Entregar (15).

En la fase de Descubrir, se recopila información y se exploran todas las posibles soluciones al problema. Se utilizan técnicas como la investigación de usuarios, entrevistas y observación para obtener una comprensión profunda del contexto y las necesidades de los usuarios (16). Durante la etapa de Definir, se analizan y sintetizan los datos recopilados para identificar los problemas clave y definir el enfoque del proyecto. Se crean mapas de empatía y se desarrollan personas para representar a los usuarios y sus necesidades (17).

En la fase de Desarrollar, se generan y prototipan múltiples soluciones. Se fomenta la creatividad y la experimentación, utilizando técnicas como el brainstorming y la creación de prototipos rápidos para explorar diferentes enfoques. Finalmente, en la fase de Entregar, se selecciona la mejor solución y se implementa. Se realizan pruebas y se recopilan comentarios de los usuarios para refinar y mejorar la solución antes de su lanzamiento final. La metodología del Doble Diamante es especialmente útil en el diseño centrado en el usuario, ya que permite a los equipos de diseño mantenerse enfocados en las necesidades de los usuarios a lo largo de todo el proceso.

Modelo del doble diamante

del Design Council

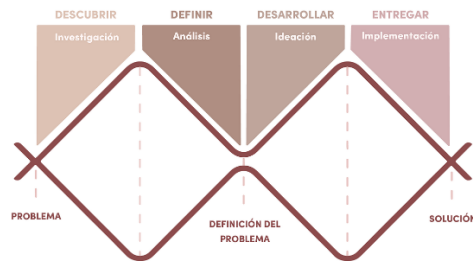


Gráfico 1.

Fuente: Design Council. Proceso de diseño del Doble Diamante. 2005. Disponible en: <https://www.designcouncil.org.uk/resources/guide/double-diamond>

1.3.2. Design thinking

El Design Thinking, o pensamiento de diseño, es una metodología centrada en el usuario que se utiliza para resolver problemas complejos de manera creativa e innovadora. A diferencia de los enfoques analíticos tradicionales, el Design Thinking se basa en un proceso iterativo y colaborativo que incluye cinco fases principales: Empatizar, Definir, Idear, Prototipar y Testear (18). En la fase de Empatizar, se busca comprender profundamente a los usuarios y sus necesidades. Para ello, se utilizan técnicas como entrevistas, observaciones y encuestas, que permiten obtener información valiosa sobre las experiencias y emociones de los usuarios (19). Durante la etapa de Definir, se sintetiza la información recopilada para identificar los problemas clave y definir el enfoque del proyecto. En esta fase, se crean declaraciones de problemas claras y concisas que guían el proceso de diseño (20). En la fase de Idear, se generan una amplia variedad de ideas y soluciones posibles. La fase de Prototipar implica el desarrollo de prototipos tangibles de las soluciones propuestas. Estos prototipos pueden ser simples maquetas o modelos más detallados que permiten explorar y evaluar las ideas de manera práctica. Finalmente, en la fase de Testear, se prueban los prototipos con los usuarios para obtener retroalimentación y realizar ajustes.

El Design Thinking se ha aplicado con éxito en diversos campos, incluyendo la educación, la salud y el desarrollo de productos. Un estudio reciente destacó la efectividad del Design Thinking en la mejora de las competencias de pensamiento crítico y creativo en estudiantes universitarios.

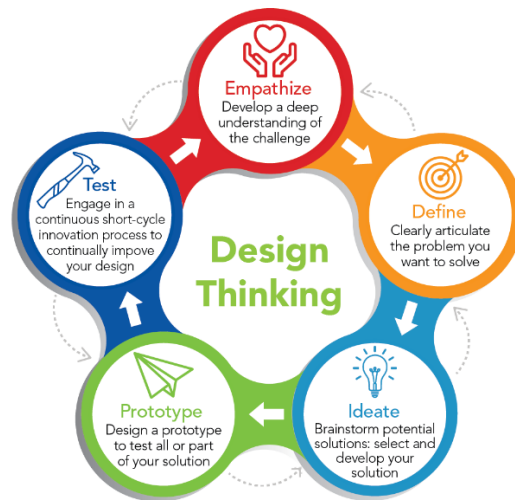


Gráfico 2.

Fuente: Brown T. Design Thinking. Harvard Business Review. 2008. Disponible en: <https://hbr.org/2008/06/design-thinking>

1.3.3. Mapa de empatía

El Mapa de Empatía es una herramienta visual utilizada para comprender mejor a los usuarios de un producto o servicio. Esta metodología se centra en identificar y plasmar las percepciones, pensamientos, sentimientos y comportamientos de los usuarios, permitiendo a los equipos de diseño y desarrollo crear soluciones más alineadas con sus necesidades y expectativas (21).

El Mapa de Empatía se divide en varias secciones que ayudan a capturar diferentes aspectos de la experiencia del usuario. Qué ve: Describe el entorno del usuario, incluyendo lo que observa en su entorno y las influencias externas. Qué oye: Incluye lo que el usuario escucha de otras personas, como amigos, familiares y colegas. Qué piensa y siente: Refleja los pensamientos y emociones internas del usuario, sus preocupaciones y aspiraciones. Qué dice y hace: Describe el comportamiento del usuario, lo que expresa y cómo actúa en diferentes situaciones. Esfuerzos (Pains): Identifica los desafíos y frustraciones que enfrenta el usuario. Beneficios (Gains): Enumera las necesidades y deseos del usuario, así como los beneficios que busca obtener (22).

El Mapa de Empatía se utiliza en diversas etapas del proceso de diseño, especialmente en la fase de investigación y definición. Ayuda a los equipos a desarrollar una comprensión profunda y compartida de los usuarios, lo que facilita la creación de soluciones más efectivas y centradas en el usuario (23).



Gráfico 3.

Fuente: Gray D, Brown S, Macanujo J. *Gamestorming: A playbook for innovators, rulebreakers, and changemakers.* O'Reilly Media; 2010. Disponible en: <https://www.gamestorming.com/empathy-map/>

1.3.4. Análisis de sentimiento

El análisis de sentimiento, también conocido como minería de opiniones, es una técnica de procesamiento del lenguaje natural (PNL) que se utiliza para identificar y clasificar las opiniones y emociones expresadas en datos de texto. Esta metodología es ampliamente utilizada en diversos campos, como el análisis de la imagen de marca, la evaluación de productos y servicios, y la investigación de mercados (24).

El análisis de sentimiento incluye varios componentes clave. Primero, el pre-procesamiento de texto, que abarca la limpieza y normalización del texto, la tokenización (división del texto en palabras o frases) y la eliminación de palabras vacías (stop words) que no aportan significado relevante (25). Luego, los enfoques basados en léxico utilizan diccionarios de palabras con puntuaciones de sentimiento predefinidas. Cada palabra en el texto se compara con el diccionario para determinar su polaridad (positiva, negativa o neutral) y su intensidad (26). El análisis de sentimiento se aplica en diversas áreas por ejemplo en atención al cliente, se utiliza para monitorear y mejorar la satisfacción del cliente mediante el análisis de comentarios y reseñas.

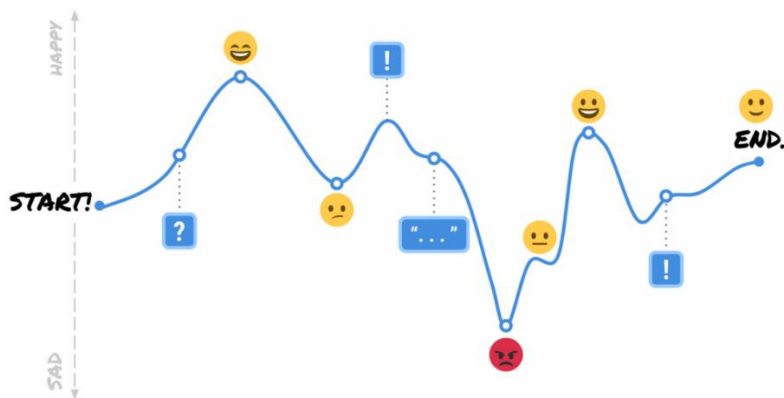


Gráfico 4.

Fuente: CEDIM. Customer Journey Maps: herramienta de experiencias. 2022. Disponible en: <https://blog.cedim.edu.mx/design-thinking/customer-journey-maps-herramienta-de-experiencias/>

1.3.5. Patient journey map

El Patient Journey Map (Mapa del viaje o de la experiencia del paciente) es una herramienta cualitativa utilizada para visualizar y analizar las experiencias y las interacciones de los pacientes a lo largo de su recorrido por el sistema de salud. Esta metodología permite identificar puntos críticos, barreras y oportunidades de mejora en la atención sanitaria, proporcionando una visión integral y centrada en el paciente (27).

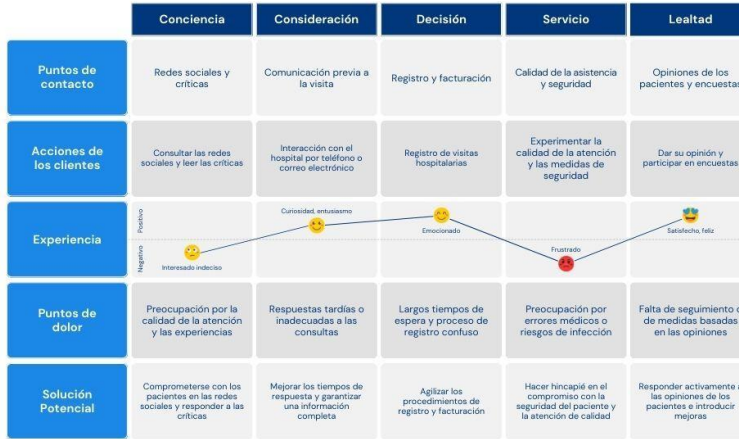
El Patient Journey Map incluye varios componentes. Puntos de Contacto: Identificación de todos los puntos de interacción entre el paciente y el sistema de salud, desde la primera consulta hasta el seguimiento post-tratamiento (28). Etapas del Viaje: Descripción de las diferentes etapas que atraviesa el paciente, como la búsqueda de información, la admisión, el diagnóstico, el tratamiento y la recuperación (29). Emociones y percepciones: Registro de las emociones y percepciones del paciente en cada etapa del viaje, lo que ayuda a comprender necesidades y expectativas. Barreras y Facilitadores: Identificación de los obstáculos que dificultan la experiencia del paciente y de los factores que la facilitan. Oportunidades de mejora: Propuestas de acciones para mejorar la experiencia del paciente en función de los hallazgos del mapa (30).

El Patient Journey Map se utiliza en diversos contextos para mejorar la calidad de la atención sanitaria. Por ejemplo, en el ámbito de la cardiología, se ha utilizado para mapear las experiencias de los pacientes con enfermedades cardiovasculares, identificando áreas críticas que requieren intervención. Esta herramienta también se ha aplicado en proyectos de diseño centrado en el usuario para desarrollar servicios de salud más efectivos y personalizados (31).

Customer Journey Map Hospital General de Massachusetts.

Industria: Sanidad
Tamaño: 1.059 camas

El Hospital General de Massachusetts prioriza la atención excepcional al paciente con instalaciones médicas de vanguardia, personal compasivo, planes de tratamiento personalizado, investigación de vanguardia y un enfoque centrado en el paciente, garantizando su bienestar y satisfacción.



QuestionPro

Gráfico 6.

Fuente: Creately. Plantillas de mapeo de viaje del paciente. 2025. Disponible en: <https://creately.com/es/usage/plantillas-de-mapas-de-viaje-de-pacientes/>

1.3.6. Encuestas de satisfacción

Las encuestas de satisfacción son una herramienta fundamental para evaluar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios en diversos contextos, incluyendo el sector salud. Estas encuestas permiten recopilar datos cuantitativos y cualitativos sobre las percepciones y experiencias de los usuarios, lo que facilita la identificación de áreas de mejora y la implementación de estrategias para optimizar la atención (32).

El diseño del cuestionario es un componente crucial de las encuestas de satisfacción. El cuestionario debe ser claro y conciso, con preguntas que aborden aspectos específicos de la experiencia del usuario. Es importante incluir tanto preguntas cerradas (opciones múltiples) como abiertas para obtener una visión completa de las opiniones de los usuarios (33). La muestra debe ser representativa de la población objetivo para garantizar la validez de los resultados. Se pueden utilizar diferentes métodos de muestreo, como el muestreo aleatorio simple o el muestreo estratificado (34).

La recolección de datos puede realizarse a través de diferentes canales, como encuestas en línea, entrevistas telefónicas o cuestionarios en papel. La elección del canal depende del contexto y de la accesibilidad de los usuarios. Una vez recolectados los datos, se procede a su análisis utilizando técnicas estadísticas y de minería de datos. Esto permite identificar patrones y tendencias en las respuestas de los usuarios.

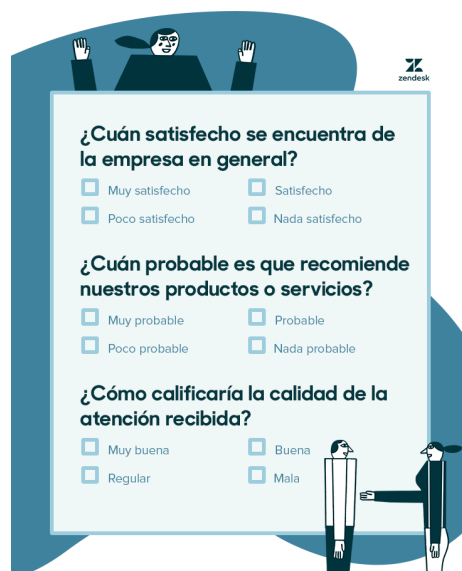


Gráfico 5.

Fuente: Doofinder. Encuesta de satisfacción del cliente. 2023. Disponible en: <https://www.doofinder.com/es/blog/encuesta-de-satisfaccion-del-cliente>

1.3.6.1. Evaluación de la Calidad de la Atención (Patient Reported Experience Measures, PREMs)

Las Patient Reported Experience Measures (PREMs) son herramientas utilizadas para evaluar la calidad de la atención sanitaria desde la perspectiva del paciente. El desarrollo de PREMs se ha visto impulsado por la creciente importancia de la atención centrada en el paciente y la necesidad de mejorar la calidad y la seguridad de los servicios de salud. En la década de 1990, se comenzaron a implementar de manera más sistemática en países como el Reino Unido y Estados Unidos, donde se reconoció la importancia de medir no solo los resultados clínicos, sino también las experiencias de los pacientes (35).

Los cuestionarios de PREMs incluyen preguntas sobre diversos aspectos de la atención sanitaria, como la comunicación con los profesionales de la salud, la accesibilidad de los servicios, la coordinación de la atención y el entorno del hospital (36). Los datos se recopilan a través de encuestas que pueden ser administradas en línea, por teléfono o en papel. Una vez recopilados los datos, se analizan para identificar patrones y tendencias en las experiencias de los pacientes. Los resultados del análisis de PREMs se utilizan para implementar mejoras en los procesos y servicios de atención sanitaria. Esto puede incluir cambios en la comunicación, la formación del personal y la infraestructura del hospital (37).

Las PREMs se utilizan en diversos contextos para evaluar y mejorar la calidad de la atención sanitaria. Por ejemplo, en el Reino Unido, el Servicio Nacional de Salud (NHS) utiliza PREMs para monitorear la calidad de los servicios y garantizar que se cumplan los estándares de atención. Un estudio reciente destacó la importancia de las PREMs en la evaluación de la calidad de la atención en hospitales, encontrando que estas medidas proporcionan información crucial para la mejora continua de los servicios.

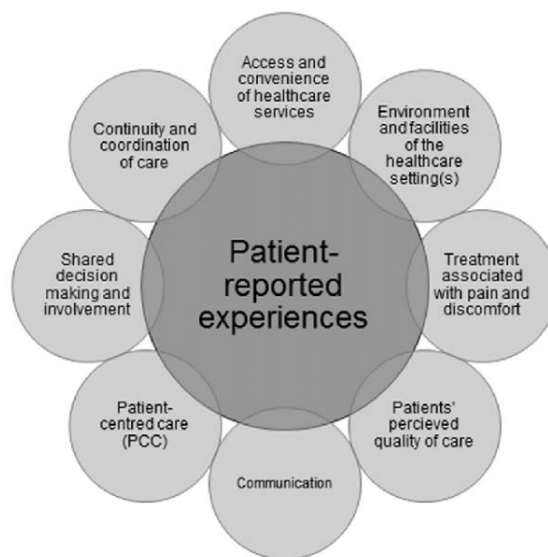


Gráfico 7.

Fuente: Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ). What Are Patient-Reported Measures? 2025.
 Disponible en: <https://www.ahrq.gov/cahps/about-cahps/patient-experience/prems-proms/index.html>

La Encuesta de la Calidad de los Servicios de Salud realizada por la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada (ACCESS) en Ecuador, tiene como objetivo conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención recibida en los establecimientos de salud (38). Esta encuesta se basa en la "Guía Metodológica para la Medición y Evaluación de la Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos" emitida por el Ministerio de Trabajo.

La encuesta incluye preguntas relacionadas con la calidad de la atención, la presentación del personal, la prontitud en la atención, el trato humano, la comunicación con el paciente y su familia, la infraestructura de las áreas, la limpieza e higiene, la accesibilidad a las instalaciones, y la probabilidad de recomendación del establecimiento de salud. Estos aspectos están alineados con las Medidas de Experiencia Reportadas por los Pacientes (PREMs), ya que evalúan la experiencia del paciente durante su estancia en los servicios de salud.

El porcentaje de satisfacción general en la atención en los servicios de salud fue del 81.50%, con la Red Privada Complementaria obteniendo un 94.32% y la Red Pública Integral de Salud alcanzando un 70.81%. La encuesta se ejecutó desde enero de 2023 en los establecimientos del tercer nivel de atención del Sistema Nacional de Salud, recopilando un total de 9,442 encuestas llenadas por pacientes (39).

1.3.6.2. Medidas de Resultados Reportados por los Pacientes (Patient-Reported Outcome Measures)

Las Medidas de Resultados Reportados por los Pacientes (PROMs) son herramientas estandarizadas utilizadas para recopilar datos sobre la salud y la calidad de vida desde la perspectiva del paciente. Estas medidas permiten evaluar la efectividad de las intervenciones médicas y el impacto de las enfermedades en la vida diaria de los pacientes. Los PROMs incluyen aspectos como la funcionalidad, el bienestar físico y psicológico, y la calidad de vida relacionada con la salud. La implementación de PROMs en la práctica clínica ayuda a centrar la atención sanitaria en los resultados que realmente importan a los pacientes, promoviendo una atención basada en el valor (40).

Por ejemplo, en pacientes con enfermedades crónicas, los PROMs pueden ayudar a identificar mejoras en la funcionalidad física y el bienestar emocional después de intervenciones específicas. Además, estos instrumentos permiten a los profesionales de la salud ajustar los tratamientos según las necesidades y preferencias individuales de

los pacientes, promoviendo una atención más personalizada y centrada en el paciente. La integración de PROMs en la práctica clínica también facilita la toma de decisiones basada en evidencia, mejorando los resultados de salud y la satisfacción del paciente.

El siguiente gráfico muestra cómo un paciente reportó su nivel de dolor (en una escala de 0 a 10) durante un tratamiento de 4 semanas. El eje horizontal representa las semanas del tratamiento, el eje vertical muestra el nivel de dolor reportado. Se observa una disminución progresiva del dolor, lo que sugiere una mejora en la condición del paciente.

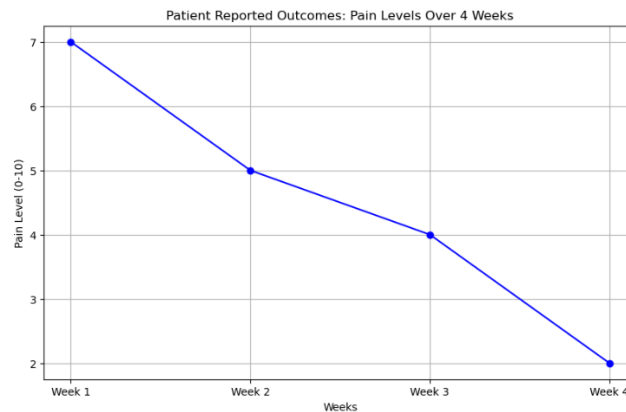


Gráfico 8.

Fuente: SpringerOpen. Patient-Reported Outcome Measures (PROMs): An Overview. 2019. Disponible en: <https://jpro.springeropen.com/articles/10.1186/s41687-019-0171-9>.

1.4. Índices de satisfacción (CSAT, CES, NPS)

Los índices de satisfacción del cliente, como el Customer Satisfaction Score (CSAT), el Net Promoter Score (NPS) y el Customer Effort Score (CES), son herramientas esenciales para medir y mejorar la experiencia del cliente. Ambos índices proporcionan información valiosa sobre cómo los clientes perciben los productos y servicios de una empresa, permitiendo a las organizaciones tomar decisiones informadas para mejorar la satisfacción y lealtad del cliente (41).

El Customer Satisfaction Score (CSAT) mide la satisfacción del cliente con un producto o servicio específico en un momento determinado. Generalmente, se utiliza una escala de 1 a 5 o de 1 a 10, donde los clientes califican su nivel de satisfacción. Las preguntas típicas de CSAT incluyen: "¿Qué tan satisfecho está con nuestro servicio?" (42). Las ventajas del CSAT incluyen su simplicidad, ya que es fácil de entender y aplicar, y su especificidad, proporcionando información detallada sobre aspectos específicos de la experiencia del cliente. Sin embargo, tiene desventajas como su limitado alcance, ya que no mide la lealtad a largo plazo, y el sesgo de respuesta, donde los clientes insatisfechos pueden estar más inclinados a responder.

El Net Promoter Score (NPS) mide la disposición de los clientes a recomendar una empresa a otros. Se basa en una única pregunta: "En una escala de 0 a 10, ¿qué tan probable es que recomiende nuestra empresa a un amigo o colega?". Los encuestados se clasifican en tres categorías: Promotores (9-10), Pasivos (7-8) y Detractores (0-6). El NPS se calcula restando el porcentaje de detractores del porcentaje de promotores. Las ventajas del NPS incluyen su simplicidad, siendo fácil de interpretar y comunicar, y su capacidad como indicador de lealtad, proporcionando una visión general de la lealtad del cliente. Sin embargo, tiene desventajas como la falta de detalle, ya que no proporciona información específica sobre las razones detrás de las puntuaciones, y el sesgo cultural, donde las respuestas pueden variar según las normas culturales.

El Customer Effort Score (CES) mide la facilidad con la que los clientes pueden interactuar con una empresa y resolver sus problemas. Se basa en la pregunta: "¿Qué tan fácil fue para usted resolver su problema con nuestra empresa?". Las ventajas del CES incluyen su capacidad para identificar áreas donde los procesos pueden ser simplificados para mejorar

la experiencia del cliente. Sin embargo, tiene desventajas como su enfoque limitado en la resolución de problemas específicos, sin considerar otros aspectos de la experiencia del cliente.

Medición de la Experiencia de cliente



Gráfico 9.

Fuente: DANACONnect. Medir la experiencia del cliente: ¿Qué tipo de encuesta debo usar? Ejemplos. 2025. Disponible en: <https://es.danaconnect.com/medir-la-experiencia-del-cliente-que-tipo-de-encuesta-debo-usar-ejemplos/>.

Estos índices se utilizan en diversos sectores para evaluar y mejorar la experiencia del cliente. Un estudio reciente destacó la importancia de combinar CSAT, NPS y CES para obtener una visión completa de la satisfacción y lealtad del cliente. Los investigadores encontraron que el uso conjunto de estas métricas permite a las empresas identificar áreas críticas de mejora y desarrollar estrategias efectivas para aumentar la satisfacción del cliente.

2. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

2.1. INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de la atención sanitaria, la experiencia del paciente/usuario se ha convertido en un pilar fundamental para la satisfacción y la calidad de atención en los hospitales. En el presente trabajo investigativo enfocado en el Hospital Especializado San Juan de Dios de la ciudad de Quito, entorno a esta realidad, se ha propuesto evaluar y plantear estrategias de mejora para optimizar la experiencia de sus usuarios. Este estudio se centrará en la identificación de puntos de mejora y en la implementación de una propuesta que permita una gestión más eficiente y personalizada para la relación con los pacientes.

Es así que, la optimización de procesos internos es crucial para mejorar la rentabilidad y la calidad de atención. En este sentido, se analizarán aspectos como la accesibilidad y tiempos de espera, la comunicación médico-paciente, y el entorno hospitalario. Además, se pondrá un énfasis especial en la empatía y trato humano, asegurando que cada paciente reciba una atención personalizada y segura.

El uso de tecnología en salud será otro eje central de este estudio, buscando integrar soluciones innovadoras que faciliten la gestión y mejoren la seguridad del paciente. En definitiva, este trabajo tiene como objetivo proponer un conjunto de estrategias que no solo incrementen la satisfacción de los usuarios, sino que también contribuyan a la sostenibilidad y eficiencia del hospital.

2.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el Hospital Especializado San Juan de Dios de la ciudad de Quito, se ha identificado una necesidad creciente de mejorar la experiencia del paciente/usuario, pues a pesar de los esfuerzos continuos por parte del personal médico y administrativo, las principales causas de la baja percepción del cliente están asociadas a: costos elevados, infraestructura, demoras en la atención, calidad de la atención médica, falta de orientación y deficiente entrega de información (Datos tomados de los resultados de las Encuestas de Satisfacción al Usuario aplicadas en el segundo trimestre del año 2024, por la Subdirección de Calidad y Modelos asistenciales de la Provincia de Latinoamérica y el Caribe de la Orden Hospitalaria San Juan de Dios). Es así como, persisten desafíos significativos relacionados con la experiencia del paciente. Los problemas detectados no solo afectan la percepción de los usuarios sobre el hospital, sino que también pueden influir negativamente en los resultados de salud y en la eficiencia operativa de la institución. Por lo tanto, es crucial plantear las mejores estrategias que puedan abordar estos temas y mejorar la experiencia a futuro.

2.3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son las estrategias más adecuadas para mejorar la experiencia del usuario del Hospital Especializado San Juan de Dios de la ciudad de Quito?

2.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

En el Hospital San Juan de Dios, la implementación de estrategias específicas para mejorar la experiencia de los usuarios no solo beneficiará a los pacientes, sino que mejorará la reputación, creará una marca, incrementará la satisfacción del paciente, mejorará los resultados de salud, mejorará la eficiencia operativa, reducirá errores médicos, incrementará la competitividad, y aumentará la participación del paciente y su familia.

La experiencia del paciente tiene un impacto directo en la percepción del sistema de salud y en la calidad de vida de los usuarios. Por ello, en la ciudad de Quito, donde la demanda de servicios de salud de calidad es alta, mejorar la experiencia del paciente reduce las tasas de insatisfacción y aumenta la confianza en el sistema de salud.

En este contexto, implementar la herramienta visual de Patient Journey Map, es una estrategia para reducir tiempos de espera de un 20-30%, aumentar la satisfacción del paciente entre un 15-25%, mejorar la adherencia al tratamiento de 10-15% y reducir reingresos hospitalarios de un 10-20% (4).

Se espera que esta investigación contribuya a la gestión de la experiencia del paciente en Hospitales Especializados, proporcionando un marco teórico para la implementación de estrategias de mejora. La instauración de estrategias de mejora será fundamental para mejorar la relación entre el hospital y sus usuarios, lo que ayudará a la institución a mantenerse conectada con los pacientes, optimizar procesos y aumentar su rentabilidad, además de gestionar y analizar las interacciones con los pacientes y recopilar datos sobre sus experiencias y necesidades. Al integrar un enfoque en la experiencia del paciente, el hospital podrá personalizar la atención, mejorar la comunicación y el seguimiento de los pacientes, y optimizar los procesos internos. Esto no solo incrementará la satisfacción del paciente, sino que también facilitará la identificación de áreas críticas de mejora, permitiendo el desarrollo de estrategias más efectivas y centradas en la persona (5).

Finalmente, en cuanto a la utilidad metodológica, la investigación empleará métodos ambispectivos para analizar la experiencia del paciente en su visita al Hospital Especializado San Juan de Dios, basándose en encuestas de satisfacción aplicadas este año. Esto servirá como herramienta clave para realizar un diagnóstico inicial antes de proponer estrategias de mejora.

2.5. ANTECEDENTES

En los últimos años, la experiencia del paciente ha cobrado una importancia creciente en la gestión hospitalaria en América Latina. Un estudio realizado en Perú sobre el plan "Cero Colas" en hospitales públicos de la región de Ica demostró que la implementación de estrategias para reducir los tiempos de espera y mejorar la atención al usuario resultó en un aumento significativo de la satisfacción de los pacientes (1). Este plan incluyó medidas como la optimización de procesos internos y la mejora de la comunicación médico-paciente, lo que subraya la importancia de una gestión eficiente y centrada en el usuario para elevar la calidad de atención.

En Chile, otro estudio analizó la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios en hospitales públicos desde la perspectiva del marketing. Los resultados indicaron que factores como el trato del personal hospitalario y los tiempos de atención son determinantes clave en la percepción de calidad y satisfacción global de los pacientes (2). Estos hallazgos son consistentes con estudios internacionales y destacan la necesidad de implementar estrategias de mejora que aborden estos aspectos críticos para optimizar la experiencia del usuario en el entorno hospitalario.

A nivel nacional, en Ecuador, se han realizado investigaciones que reflejan la importancia de la calidad de atención y la satisfacción del paciente en hospitales públicos. Un estudio en el Hospital Carlos Andrade Marín en Quito identificó que factores como el trato al usuario, la realización de exámenes físicos completos y el grado de instrucción del paciente están significativamente asociados con la satisfacción en la atención en salud (3). Estos hallazgos proporcionan una base sólida para la evaluación y el planteamiento de estrategias en el Hospital Especializado San Juan de Dios de Quito, dirigidas a mejorar la eficiencia operativa, incorporar innovaciones tecnológicas en el ámbito de la salud y ofrecer una atención más personalizada, con el objetivo de elevar la satisfacción del usuario y la sostenibilidad del hospital.

2.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.6.1. General

Plantear estrategias para mejorar la experiencia del usuario en el Hospital Especializado San Juan de Dios de la ciudad de Quito.

2.6.2. Específicos

- Analizar el informe de resultados de encuestas aplicadas a los pacientes en el año 2024, para medir su nivel de experiencia tras la atención recibida, antes de la propuesta de implementación de las estrategias de mejora.
- Identificar áreas críticas de mejora que requieran mayor prioridad de atención.
- Analizar diferentes estrategias de mejora implementadas en otros hospitales y evaluar su aplicabilidad en el contexto del Hospital Especializado San Juan de Dios.

3. CAPÍTULO II: CASO DE USO HOSPITAL ESPECIALIZADO SAN JUAN DE DIOS

3.1 Descripción del Hospital Especializado San Juan de Dios

El Hospital Especializado San Juan de Dios en Quito es parte de la Orden Hospitalaria San Juan de Dios, una organización religiosa católica sin ánimo de lucro dedicada a la atención de los enfermos y necesitados. Este hospital ofrece un enfoque humanista e integral, tratando el cuerpo, la mente y el espíritu, transformando el concepto tradicional de un hospital psiquiátrico en espacios de empatía y apoyo. El Hospital Especializado San Juan de Dios está ubicado en el Valle de los Chillos, Quito, y ofrece servicios de hospitalización y consultas externas en diversas especialidades.

Servicios y Especialidades

El Hospital se especializa en salud mental y geriatría, ofreciendo servicios de psiquiatría, psicología, terapias ocupacionales y acompañamiento espiritual 1. Además, cuenta con instalaciones de primera calidad y un equipo médico especializado que proporciona un acompañamiento integral a los pacientes.

Especialidades Médicas

- Psiquiatría: Atención psiquiátrica general e infantojuvenil.
- Adicciones: Tratamiento integral para personas con trastornos por consumo de sustancias y conductas adictivas, incluyendo programas de desintoxicación, rehabilitación y prevención de recaídas

- Psicología Clínica: Terapia psicológica para adultos y niños.
- Psicorrehabilitación: Terapia para la rehabilitación psicológica.
- Geriátrica: Atención especializada para personas mayores.
- Cuidados paliativos: Atención integral y compasiva a pacientes con enfermedades crónicas avanzadas o en etapa terminal.
- Terapia Ocupacional: Intervenciones para mejorar la funcionalidad y calidad de vida.
- Terapia Física y Respiratoria: Tratamientos para mejorar la movilidad y la salud respiratoria.
- Terapia del Lenguaje y Deglución: Tratamientos para problemas de comunicación y deglución.
- Medicina Interna: Atención médica integral para adultos.
- Traumatología: Atención a lesiones y enfermedades del sistema musculoesquelético.
- Neurología: Diagnóstico y tratamiento de enfermedades del sistema nervioso.
- Nutrición: Asesoramiento nutricional para mejorar la salud.
- Clínica de la memoria: Evaluación, diagnóstico y tratamiento de trastornos cognitivos como el Alzheimer y otras formas de demencia.
- Clínica de heridas: Tratamiento de heridas agudas y crónicas complejas, utilizando técnicas de vanguardia.

Misión, Visión y Valores.

Misión: es manifestar el amor y la misericordia de Dios a los enfermos y necesitados, promoviendo la vida y la salud desde la perspectiva de la hospitalidad.

Visión: El Hospital Especializado San Juan de Dios en Quito se rige por valores fundamentales que guían su misión y visión. La hospitalidad es el valor central, representando el carisma de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios. Este valor promueve una asistencia integral y humanizada, basada en la amabilidad y generosidad hacia los pacientes.

Valores: El hospital se compromete con la calidad, asegurando servicios de salud de alta excelencia; el respeto, reconociendo la dignidad de cada persona; la responsabilidad, actuando con eficiencia y ética; y la espiritualidad, ofreciendo apoyo espiritual y religioso a todos los pacientes y sus familias. Estos valores integrales buscan mejorar la calidad de vida de los pacientes, especialmente aquellos con habilidades diferentes, y promover una atención sanitaria basada en la humanidad y la hospitalidad.

3.1.1 Análisis FODA y generación de estrategias (ofensivas, defensivas, adaptativas y de supervivencia) para el Hospital Especializado San Juan de Dios

En el contexto del presente trabajo de titulación, es fundamental realizar un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) para identificar los factores internos y externos que afectan la experiencia del usuario. Este análisis permitirá comprender mejor las áreas de mejora y las oportunidades para implementar estrategias efectivas que optimicen la satisfacción y la calidad de la atención. Al evaluar las fortalezas, como la calidad del personal médico y la infraestructura, y las debilidades, como posibles deficiencias en la comunicación con los pacientes, se podrán desarrollar planes de acción específicos. Asimismo, identificar las oportunidades y amenazas del entorno ayudará a adaptar las estrategias a las necesidades y expectativas de los usuarios, promoviendo una atención más personalizada y centrada en el paciente.

ANÁLISIS DEL ENTORNO		
OPORTUNIDADES	AMENAZAS	
<p>O1: Implementación de nuevos servicios y tecnologías para mejorar la atención sanitaria</p> <p>O2: Posibilidad de establecer convenios con otras instituciones para ampliar la cobertura y mejorar los servicios</p> <p>O3: Programas de formación y desarrollo profesional para el personal médico y administrativo</p> <p>O4: Incremento en la oferta de servicios especializados y ampliación de la infraestructura.</p>	<p>A1: Incremento de la demanda de servicios, especialmente en salud mental, lo que pueden colapsar los servicios actuales.</p> <p>A2: Presencia de otros hospitales y clínicas especializadas en alrededores, lo que pueden atraer a los pacientes</p> <p>A3: Cambios en las políticas y regulaciones gubernamentales que pueden afectar la operación y financiamiento del hospital</p> <p>A4: Ciertos espacios con infraestructura antigua que representa riesgos para la permanencia de pacientes de Salud mental.</p>	
ANÁLISIS INTERNO		
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS OFENSIVAS	ESTRATEGIAS DEFENSIVAS
<p>F1: Con más de 58 años de experiencia en el cuidado de la salud y bienestar de las personas en Ecuador</p> <p>F2: Atención integral y humanizada, basada en los valores de hospitalidad, calidad, respeto, responsabilidad y espiritualidad</p> <p>F3: Amplia gama de especialidades médicas, incluyendo salud mental, geriatría, cuidados paliativos, clínica de la memoria, clínica de heridas y tratamiento de adicciones</p> <p>F4: Profesionales altamente capacitados y comprometidos con la excelencia en la atención sanitaria</p> <p>F5: Instalaciones amplias que facilitan el progresivo crecimiento y personalizada.</p>	<p>EO1: Desarrollar de un Ecosistema de Atención Integral Basado en Datos mediante una plataforma digital que integre historias clínicas, seguimiento de pacientes, y resultados reportados por pacientes (Proms), con analítica predictiva.</p> <p>EO2: Establecer un Centro de Innovación Clínica en Salud Mental y Geriatría, de innovación clínica que combine investigación, formación y atención avanzada en salud mental y geriatría.</p> <p>EO3: Crear un modelo de Atención Comunitaria con Tecnología Móvil mediante la implementación de unidades móviles de salud con soporte digital (telemedicina, monitoreo remoto) para atención en zonas rurales o de difícil acceso.</p> <p>EO4: Establecer convenios con universidades y farmacéuticas para realizar ensayos clínicos en tus áreas de especialización.</p> <p>EO5: Crear un instituto de formación médica continua con aval internacional, enfocado en atención humanizada y especialidades críticas.</p>	<p>ED1: Implementar un plan de renovación progresiva y modular de las áreas antiguas, priorizando las unidades de salud mental.</p> <p>ED2: Crear un sistema de atención escalonada que clasifique a los pacientes por nivel de urgencia y necesidad, especialmente en salud mental.</p> <p>ED3: Establecer un equipo interno que monitoree cambios regulatorios y proponga ajustes operativos y financieros en tiempo real.</p> <p>ED4: Desarrollar un programa de fidelización para pacientes y familias que combine beneficios tangibles (descuentos, prioridad en citas) con intangibles (acompañamiento emocional, seguimiento personalizado).</p> <p>ED5: Establecer alianzas con clínicas o centros que no compiten directamente, para derivación cruzada de pacientes y uso compartido de infraestructura.</p>
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS ADAPTATIVAS	ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA

<p>D1: Necesidad de más personal especializado para atender la creciente demanda de servicios</p> <p>D2: Limitaciones en la capacidad hospitalaria actual.</p> <p>D3: Tiempos de espera prolongados para ciertos servicios, lo que puede afectar la satisfacción y fidelización del paciente.</p> <p>D4: Dependencia de financiadores externos y gestores de la Orden, para la implementación de mejoras y expansión de servicios.</p>	<p>EA1: Implementar una plataforma de telemedicina con triaje automatizado que clasifique pacientes según urgencia y tipo de atención.</p> <p>EA2: Diseñar un programa interno de formación intensiva en áreas con déficit de personal (ej. salud mental, geriatría), en alianza con universidades y usando simulación clínica.</p> <p>EA3: Desarrollar propuestas de financiamiento para donantes o aliados estratégicos, basadas en indicadores de impacto (ej. reducción de tiempos de espera, mejora en PROs).</p> <p>EA4: Establecer convenios con clínicas externas para derivar servicios no críticos o de alta demanda (como imágenes o laboratorio), liberando capacidad interna.</p> <p>EA5: Crear una célula interna de innovación enfocada en rediseñar procesos asistenciales para mejorar eficiencia, tiempos de atención y experiencia del paciente.</p>	<p>ES1: Rediseñar ciertos servicios hospitalarios hacia un modelo ambulatorio intensivo (ej. salud mental, cuidados paliativos, rehabilitación), reduciendo la necesidad de hospitalización prolongada.</p> <p>ES2: Implementar un sistema de priorización clínica que utilice algoritmos simples para asignar recursos según riesgo y urgencia, especialmente en contextos de crisis sanitaria.</p> <p>ES3: Diseñar un plan financiero con escenarios de contingencia (optimista, realista, crítico), que incluya medidas de ajuste rápido ante cambios regulatorios o reducción de fondos.</p> <p>ES4: Reconvertir áreas antiguas en espacios de bajo riesgo (como consultorios, salas de capacitación o atención ambulatoria), liberando áreas críticas para pacientes vulnerables.</p> <p>ES5: Crear una red formal de colaboración con otras instituciones para derivar pacientes en picos de demanda o cuando haya limitaciones de infraestructura.</p>
--	--	--

Elaborado por: Lic. Heidie Tobar.

3.2. Análisis de estrategias

ESTRATEGIAS APLICABLES DE ACUERDO CON LA REALIDAD DE LA INSTITUCIÓN ESTUDIADA
<p>EO1 - La estrategia de Ecosistema de atención integral aplicado en el Hospital especializado en salud mental se enfocará en mejorar la personalización y continuidad del tratamiento ya que al implementar historias clínicas digitales se logra un acceso rápido y seguro a la información del paciente, facilitando la comunicación entre los equipos multidisciplinarios. Además, la analítica predictiva permitirá identificar riesgos de salud mental y ajustar intervenciones de manera proactiva.</p> <p>El éxito de esta estrategia si bien actualmente ya se encuentra parcialmente implementado, su éxito dependerá de la inversión en tecnologías de la información que se acoplen a las necesidades y demandas de la institución, además de la inversión en capacitación de sus recursos humanos, lo que asegurará el uso eficiente de las herramientas digitales. Dado el enfoque integral del hospital, esta estrategia es viable y escalable, alineándose con las tendencias globales de atención en salud mental para ofrecer un servicio más preciso y centrado en el paciente.</p> <p>EO2 - El Centro de Innovación Clínica en Salud Mental y Geriatría se desarrollaría fortaleciendo la atención especializada mediante nuevas tecnologías y enfoques innovadores con respecto a la investigación aplicada en áreas clave como neurociencia, envejecimiento saludable y tratamientos para trastornos mentales. Esto permitiría desarrollar protocolos innovadores basados en evidencia científica.</p> <p>Al impulsar la investigación clínica, se logra la aplicación de tratamientos más personalizados y efectivos para salud mental, geriatría y cuidados paliativos.</p>

Por este lado, el enfoque humanista del hospital se complementa con esta estrategia asegurando que los avances científicos y tecnológicos se traduzcan en un cuidado empático y de calidad.

Esta estrategia potenciará el liderazgo del hospital, consolidándolo como un centro de referencia a nivel nacional y regional, destacándose como un modelo de excelencia en salud mental, geriatría y cuidados paliativos.

ED1 - Renovación modular de áreas antiguas

La viabilidad de esta estrategia es alta, dado que el Hospital tiene infraestructura antigua que puede modernizarse, esta modernización se realizaría de manera progresiva, priorizando las zonas de salud mental para reducir riesgos físicos y mejorar la seguridad del paciente. Se actualizaría la infraestructura, cumpliendo con estándares actuales, incorporando materiales más seguros, mejor iluminación y espacios adaptados para una atención más efectiva. También se optimizarían las condiciones laborales del personal, mejorando la ergonomía y funcionalidad de los espacios.

El impacto de esta estrategia es mejorar la seguridad y experiencia del paciente, así como las condiciones laborales del personal de salud.

EA2 - Formación Intensiva en Áreas Críticas

Su viabilidad es alta puesto que ya existen inicios en la vocación docente y alianzas potenciales con instituciones de renombre lo cual ayudaría a cubrir déficit de personal especializado.

Se fortalecería la capacitación del personal mediante programas de simulación clínica, permitiendo entrenamientos realistas en situaciones críticas. Además, se establecerían alianzas con universidades y centros especializados, asegurando formación continua en salud mental, geriatría y cuidados paliativos, cubriendo el déficit de profesionales altamente capacitados en estas áreas clave.

Los recursos clave considerados para esta estrategia constituyen la simulación clínica y convenios con universidades de interés.

ES1 - Rediseño de un Modelo ambulatorio de atención (domiciliario).

La viabilidad de esta estrategia es alta, ya que actualmente este modelo es aplicado parcialmente con algunos servicios de atención con algunas limitantes de personal, equipos, transporte, entre otros. Es así como, expandirlo a atenciones de Salud mental, Geriatría y Cuidados paliativos reduciría costos para los pacientes y hospitalizaciones innecesarias. La estrategia se enfocaría en expandir el modelo actual, integrando equipos multidisciplinarios móviles, telemedicina y coordinación eficiente para atención domiciliaria en salud mental, geriatría y cuidados paliativos. Esto permitiría reducir hospitalizaciones innecesarias, bajar costos para los pacientes y mejorar la accesibilidad de los servicios, asegurando el seguimiento adecuado a quienes requieren atención continua.

El beneficio de esta estrategia es mejorar la eficiencia de los servicios, incrementar su accesibilidad, cobertura y liberar espacio en las áreas de hospitalización para recibir pacientes que necesariamente deben estar internados.

EO3 - Atención Comunitaria con Tecnología Móvil

Es una estrategia con viabilidad media ya que requiere inversión en unidades móviles y conectividad. Esta estrategia es útil para zonas rurales del Valle de los Chillos, pero necesita financiamiento externo o alianzas para lograrse.

Se desarrollaría mediante la implementación de unidades móviles equipadas con tecnología médica y conectividad para ofrecer atención en zonas rurales de esta zona. Se buscaría financiamiento externo y alianzas estratégicas con organismos de salud, asegurando la sostenibilidad del programa y su impacto en comunidades con acceso limitado a servicios médicos especializados.

ED4 - Programa de Fidelización

La estrategia tiene viabilidad media porque, aunque es culturalmente aceptable, requiere una estructura administrativa sólida y un sistema CRM (Gestión de Relaciones con el Cliente) para ofrecer un seguimiento personalizado y sostenido a pacientes y familias.

El Programa de Fidelización busca fortalecer la conexión entre el hospital y sus pacientes, asegurando continuidad en la atención y mejorando su experiencia.

Se implementaría una plataforma CRM para registrar y hacer seguimiento personalizado a cada paciente y su familia, facilitando recordatorios de citas, monitoreo de tratamientos y acceso a información relevante sobre su salud. Además, se desarrollarían programas de beneficios para pacientes frecuentes, que pueden incluir descuentos en servicios, prioridad en atención, apoyo emocional y educativo. Esto fomentaría la adherencia a los tratamientos y reforzaría la confianza en el hospital. Con esta estrategia, se busca crear una comunidad de atención comprometida, donde los pacientes reciban un servicio más cercano y eficiente.

EA3 - Propuestas de Financiamiento basadas en indicadores

La estrategia tiene una viabilidad media porque requiere capacidades técnicas para medir y reportar indicadores de impacto, pero si se implementa correctamente, puede atraer cooperación internacional interesada en resultados

medibles y sostenibles. Además, se desarrollarán programas de beneficios para pacientes frecuentes, que pueden incluir descuentos en servicios, prioridad en atención, apoyo emocional y educativo. Esto fomentará la adherencia a los tratamientos y reforzará la confianza en el hospital.

La estrategia se enfocaría en el desarrollo de sistemas de medición y reporte de impacto, permitiendo generar datos confiables sobre el beneficio de los programas implementados. Esto facilitaría la captación de cooperación internacional y financiamiento externo, asegurando que los recursos sean dirigidos a proyectos con resultados medibles y sostenibles.

ESTRATEGIAS NO APLICABLES DE ACUERDO CON LA REALIDAD DE LA INSTITUCIÓN ESTUDIADA

EO4- La estrategia de realización de Ensayos clínicos con farmacéuticas es de baja viabilidad ya que la institución actualmente no es un Hospital universitario ni tiene infraestructura de investigación clínica avanzada.

La realización de ensayos clínicos requiere que el hospital tenga infraestructura de investigación avanzada, incluyendo laboratorios especializados, equipos de monitoreo clínico y personal capacitado en protocolos de investigación. Dado que la institución no es un hospital universitario, no cuenta con la estructura necesaria para gestionar estudios clínicos de manera formal. Además, los ensayos farmacéuticos requieren regulación estricta, certificaciones internacionales y procesos administrativos complejos, lo que implica una inversión significativa y colaboración con entidades reguladoras.

EO5- La estrategia de volver al Hospital en un Instituto de formación médica con aval internacional, es muy ambiciosa pues requiere acreditaciones, estructura académica y recursos que hoy por hoy no están disponibles. No obstante, quizá puedan constituirse en un proyecto a largo plazo una vez se cuente con procesos documentales estandarizados, certificación o acreditación de alguno de sus servicios o de la totalidad del centro.

Transformar el hospital en un instituto de formación médica requiere acreditaciones educativas, programas académicos diseñados bajo estándares internacionales y una infraestructura de enseñanza con recursos didácticos adecuados. Actualmente, el hospital no cuenta con estas condiciones ni con los procesos documentales estandarizados necesarios para certificar formalmente su enseñanza. Sin embargo, si en el futuro logra obtener acreditaciones en algunos de sus servicios, podría considerarse como un proyecto a largo plazo, siempre que se estructuren planes de formación progresivos y alianzas con entidades educativas reconocidas.

ED5 / EA4 / ES5 Referidas a alianzas con clínicas externas, sería una estrategia viable solo si hay alta demanda de pacientes, lo cual, si bien se encuentra en incremento progresivo, aún no es evidente actualmente.

Las alianzas con otras clínicas pueden ser viables si existe una alta demanda de pacientes que justifique la necesidad de compartir servicios o ampliar la cobertura médica. Aunque la demanda está en crecimiento, aún no es suficiente para garantizar que estas colaboraciones sean rentables o sostenibles a largo plazo. Sin un volumen significativo de pacientes, las alianzas podrían no generar los beneficios esperados, lo que hace que la estrategia dependa de un aumento progresivo en la demanda de servicios especializados.

ES3- La estrategia de crear un Plan financiero con escenarios de contingencia, es importante, pero del lado más administrativo que clínico. No es un diferenciador, ni es visible para el paciente, garantiza la continuidad operativa del hospital en contextos adversos. Es especialmente relevante en un entorno como el ecuatoriano, donde el financiamiento público puede ser inestable.

Si bien esta estrategia es administrativamente esencial, no tiene un impacto directo en la atención al paciente ni representa un diferenciador competitivo frente a otros hospitales. Su importancia radica en la garantía de estabilidad operativa, especialmente en un contexto como el ecuatoriano, donde el financiamiento público puede ser irregular o inestable. A pesar de no ser visible para el paciente, es un elemento clave para la sostenibilidad del hospital en tiempos de crisis o cambios en el sistema de salud.

3.3. Plan de mejora con estrategias más viables derivadas de análisis FODA

Estrategia	Detalle (Cómo se desarrollará)	Responsable (Quién lidera)	Área Responsable	Fecha de Inicio
EO1 - Ecosistema de atención integral	Implementación de historias clínicas digitales y analítica predictiva para mejorar la personalización del tratamiento.	Coordinador de TI	Tecnología de la Información	sept-25
EO2 - Centro de Innovación Clínica	Desarrollo de investigación aplicada en neurociencia, envejecimiento saludable y salud mental. Creación de protocolos basados en evidencia.	Coordinador de Docencia	Unidad de Investigación	oct-25
ED1 - Renovación modular de áreas antiguas	Modernización progresiva de infraestructura priorizando áreas de salud mental para mejorar seguridad y experiencia del paciente.	Coordinador de Operaciones	Ingeniería Hospitalaria	nov-25
EA2 - Formación Intensiva en Áreas Críticas	Creación de programas de simulación clínica y alianzas con universidades para capacitación especializada.	Coordinador de Docencia	Educación Médica	dic-25

ES1 - Rediseño del modelo ambulatorio (domiciliario)	Expansión del servicio de atención a domicilio en salud mental, geriatría y cuidados paliativos con equipos multidisciplinarios y telemedicina.	Director Médico	Unidad de Atención Ambulatoria	ene-26
EO3 - Atención Comunitaria con Tecnología Móvil	Implementación de unidades móviles para atención en zonas rurales, buscando financiamiento externo.	Gestor comercial	Atención Comunitaria	feb-26
ED4 - Programa de Fidelización	Creación de una plataforma CRM para seguimiento personalizado de pacientes, ofreciendo beneficios y apoyo educativo.	Supervisor de Atención al usuario	Gestión de Relaciones con el Cliente	mar-26
EA3 - Financiamiento basado en indicadores	Implementación de un sistema de medición de impacto para atraer cooperación internacional y financiamiento externo.	Director Financiero	Finanzas	abr-26

Elaborador por Lic. Heidie Tobar

3.4. Situación actual de la experiencia del paciente en el Hospital

El Hospital Especializado San Juan de Dios en Quito es reconocido por su dedicación a proporcionar una atención sanitaria holística y compasiva. Desde su fundación, el hospital ha sido un pilar en la comunidad, ofreciendo servicios médicos especializados y un entorno acogedor que promueve la recuperación y el bienestar integral de sus pacientes.

La calidad de la atención es otro ideal del servicio derivado de su fundador, que se garantiza mediante un sólido sistema de gestión basado en la excelencia y la mejora continua, acompañado del servicio de acompañamiento espiritual y religioso a todos los pacientes y sus familias como un plus diferenciador, que integra la atención sanitaria con el apoyo emocional y espiritual, enfoque holístico que busca aliviar el sufrimiento y promover el equilibrio entre mente, cuerpo y espíritu.

En resumen, el Hospital San Juan de Dios de Quito se esfuerza por mejorar continuamente la experiencia del paciente, sin embargo, enfrenta retos y oportunidades nuevas cada día al atender pacientes y usuarios cada vez más demandantes en el globalizado mundo de la salud. La creciente complejidad de las necesidades de los pacientes, junto con los avances tecnológicos y las expectativas de una atención de alta calidad, exige una adaptación constante y una innovación continua. El hospital debe equilibrar la excelencia en la atención médica con la implementación de nuevas estrategias y tecnologías para mantenerse a la vanguardia y proporcionar una experiencia excepcional a cada paciente.

4. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación: Cualitativa (Investigación- acción).

La presente investigación se enmarca en el enfoque cualitativo, específicamente bajo la modalidad de investigación-acción, orientada a la mejora continua de procesos institucionales. Aunque no se realizará una intervención directa con los pacientes/usuarios del Hospital Especializado San Juan de Dios de la ciudad de Quito, el estudio se fundamenta en el análisis de los resultados de una encuesta previamente aplicada, la cual recoge percepciones y valoraciones sobre la experiencia del usuario en los servicios de salud.

Este diseño permite comprender en profundidad las áreas críticas identificadas por los propios usuarios, y a partir de ello, plantear estrategias concretas y contextualizadas que contribuyan a mejorar la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. La investigación-acción, en este caso, se aplica como una herramienta metodológica para reflexionar sobre la práctica institucional, identificar oportunidades de mejora y proponer acciones viables desde una perspectiva participativa, aunque indirecta.

4.2 Población y muestra

Para la encuesta de satisfacción que ya fue aplicada durante el segundo trimestre del 2024 en el Hospital Especializado San Juan de Dios, de una totalidad de 8272 atenciones realizadas durante los meses de enero-marzo, y aplicando un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%, se obtuvo una muestra de 368 personas distribuidas entre atenciones de Consulta externa, Hospitalización y Rehabilitación (**Anexo 1. Informe de resultados de encuestas de satisfacción 2024**).

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Encuestados

128

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

Encuestados

32

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE REHABILITACIÓN

Encuestados

34

4.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó como fuente principal de información el informe de resultados de encuestas de satisfacción previamente aplicadas a pacientes y usuarios del Hospital Especializado San Juan de Dios durante el año 2024. Estas encuestas fueron diseñadas con el propósito de evaluar diversos aspectos de la experiencia del usuario en relación con la atención recibida, incluyendo dimensiones como la calidad del servicio, el trato del personal, los tiempos de espera, la infraestructura y la percepción general del entorno hospitalario.

El instrumento utilizado consistió en un cuestionario estructurado, compuesto por preguntas cerradas con escalas de valoración tipo Likert, así como preguntas abiertas que permitieron recoger observaciones cualitativas. La aplicación de estas encuestas fue realizada por el equipo institucional correspondiente, garantizando la confidencialidad de los datos y la voluntariedad de la participación.

El análisis de estos datos constituye la base empírica para la identificación de áreas críticas de mejora y la formulación de estrategias orientadas a optimizar la experiencia del usuario en el contexto hospitalario.

4.3.1. Estructura de la encuesta

La encuesta de satisfacción del área de Hospitalización cuenta con la siguiente estructura de 11 elementos y 29 preguntas en total. A continuación, se enlistan los elementos de la encuesta:

1. Datos de la institución a la que corresponde el Centro evaluado (institución, país, ciudad, distrito).
3. Tipo de usuario (paciente/acompañante), edad, sexo.
4. Frecuencia de atención, tipo de seguro, medio por el cual se obtuvo la cita.
5. Especialidad de atención
6. Grado de satisfacción con respecto a la atención recibida en admisión hospitalaria, Trabajo social, enfermería, personal médico, nutrición, imagen, infraestructura y servicios complementarios del centro, Pastoral de la Salud y social.
7. Grado de satisfacción general con respecto a los servicios brindados por la Institución de salud
8. Probabilidad de que se recomienden los servicios de la Institución de salud a otros familiares y/o amigos
9. Cuestionamiento sobre conocimiento de los mecanismos del centro para atender quejas y reclamos
10. Medio por el cual se conocen los servicios ofertados
11. Cuestionamiento sobre comentarios, sugerencias.
12. Cuestionamiento sobre si se desea recibir información sobre servicios, paquetes y promociones del Centro.

La encuesta de satisfacción del área de Rehabilitación cuenta con la siguiente estructura de 13 elementos y 26 preguntas en total. A continuación, se enlistan los elementos de la encuesta:

- 12.2.1. Datos de la institución a la que corresponde el Centro evaluado (institución, país, ciudad, distrito).
- 12.2.2. Tipo de usuario (paciente/acompañante), edad, sexo.
- 12.2.3. Frecuencia de atención, tipo de seguro, medio por el cual se obtuvo la cita.
- 12.2.4. Especialidad de atención
- 12.2.5. Calificación de varios ítems relacionados a la atención recibida por medio de la Central telefónica, de la atención en admisión y/o caja, al servicio de Trabajo social, al servicio de terapeutas.
- 12.2.6. Grado de satisfacción con respecto a imagen, infraestructura y servicios complementarios del centro
- 12.2.7. Grado de satisfacción general con respecto a los servicios brindados por la Institución de salud.
- 12.2.8. Probabilidad de que se recomienden los servicios de la Institución de salud a otros familiares y/o amigos
- 12.2.9. Cuestionamiento sobre servicios que se podrían mejorar
- 12.2.10. Cuestionamiento sobre conocimiento de los mecanismos del centro para atender quejas y reclamos
- 12.2.11. Medio por el cual se conocen los servicios ofertados.
- 12.2.12. Cuestionamiento sobre comentarios, sugerencias.
- 12.2.13. Cuestionamiento sobre si se desea recibir información sobre servicios, paquetes y promociones del Centro.

La encuesta de satisfacción del área de Consulta externa cuenta con la siguiente estructura de 12 elementos y 29 preguntas en total. A continuación, se enlistan los elementos de la encuesta:

1. Datos de la institución a la que corresponde el Centro evaluado (institución, país, ciudad, distrito).
2. Tipo de usuario (paciente/acompañante), edad, sexo.
3. Frecuencia de atención, tipo de seguro, medio por el cual se obtuvo la cita.
4. Grado de satisfacción con respecto al medio por el cual se obtuvo la cita, a la atención recibida en atención y caja, a la atención recibida por el personal médico, odontólogo o psicólogo
5. Grado de satisfacción con respecto infraestructura y servicios complementarios del centro, sobre servicio de farmacia, sobre servicio de laboratorio.
6. Grado de satisfacción general con respecto a los servicios brindados por la Institución de salud
7. Probabilidad de que se recomienden los servicios de la Institución de salud a otros familiares y/o amigos
8. Cuestionamiento sobre servicios que se podrían mejorar
9. Cuestionamiento sobre conocimiento de los mecanismos del centro para atender quejas y reclamos
10. Medio por el cual se conocen los servicios ofertados
11. Cuestionamiento sobre comentarios, sugerencias.
12. Cuestionamiento sobre si se desea recibir información sobre servicios, paquetes y promociones del Centro.

4.4 Procedimiento de análisis de datos

El análisis de datos se basó en el informe de resultados de las encuestas aplicadas a los pacientes durante el año 2024, con el objetivo de evaluar su nivel de experiencia tras haber recibido atención en el Hospital Especializado San Juan de Dios. Este análisis se realizó previo al planteamiento de estrategias de mejora, permitiendo identificar patrones de percepción, niveles de satisfacción e insatisfacción, así como áreas críticas que requieren atención prioritaria. La interpretación de los datos se orientó a generar insumos cualitativos que fundamenten propuestas contextualizadas y alineadas con las necesidades reales de los usuarios.

5. CAPÍTULO IV: RESULTADOS

5.1. Resultados clave para medir el éxito de los objetivos

Los resultados clave que permitirán evaluar el éxito de esta investigación incluyen la elaboración de un documento estructurado con estrategias viables, contextualizadas y priorizadas, alineadas con las necesidades reales identificadas a partir del análisis de los datos de la encuesta aplicada a los usuarios del Hospital Especializado San Juan de Dios. Este análisis permitirá a los interesados la identificación de patrones de satisfacción e insatisfacción, así como la categorización de los aspectos mejor valorados y los más críticos según la percepción de los pacientes. A partir de ello, se detallarán las áreas críticas priorizadas, considerando factores como tiempos de espera, calidad del trato del personal e infraestructura. La justificación de dicha priorización se basará en la frecuencia de los hallazgos, el impacto percibido por los usuarios y la factibilidad de intervención. Finalmente, se realizará un análisis de estrategias implementadas en otros contextos hospitalarios, evaluando su aplicabilidad en función de los recursos disponibles, la cultura organizacional y las características de la población atendida, para así seleccionar aquellas estrategias adaptables con mayor potencial de impacto, viabilidad económica y coherencia institucional.

5.2. Análisis e interpretación de los datos recolectados

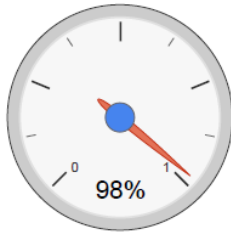
A continuación, se presenta el análisis e interpretación de los datos obtenidos a partir de la encuesta aplicada, con el propósito de identificar patrones, aspectos críticos y elementos clave que fundamenten la propuesta de estrategias para mejorar la experiencia del usuario en el Hospital Especializado San Juan de Dios.

5.2.1. CONSULTA EXTERNA

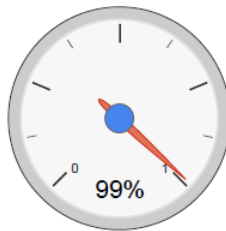
En el servicio de consulta externa se encuestó a un total de 128 personas, de las cuales el 62,5% correspondió al sexo masculino y el 37,5% al sexo femenino. En cuanto al tipo de encuestado, el 51,6% fueron pacientes y el 48,4% acompañantes, lo que evidencia una participación equilibrada entre usuarios directos e indirectos del servicio. Además, se observa que más del 50% de los encuestados accedieron a la atención de forma particular, mientras que el resto lo

hizo mediante convenios con entidades públicas o privadas. A partir de esta caracterización, se presentan a continuación los hallazgos más relevantes relacionados con la experiencia del usuario en este servicio:

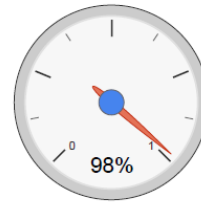
La amabilidad, respeto y paciencia del personal



Respeto a su privacidad y confidencialidad durante su proceso de atención



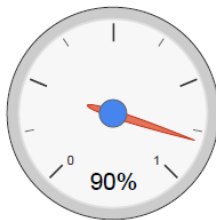
La limpieza en el área de consulta externa (consultorios y sala de espera)



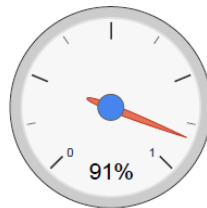
Interpretación: Se evidencian altos niveles de satisfacción en aspectos clave de la atención en consulta externa, lo cual refleja una percepción positiva por parte de los usuarios respecto a la calidad del servicio recibido. En particular, la amabilidad del personal de salud obtuvo una calificación promedio del 98%, lo que sugiere una fuerte valoración del componente humano en la atención, alineado con los principios de trato digno y humanizado que promueve la institución. Asimismo, la privacidad durante el proceso de atención alcanzó un 99%, lo que indica que los usuarios perciben un entorno respetuoso y confidencial, fundamental en contextos de atención en salud mental y general. Por otro lado, la limpieza de las instalaciones hospitalarias fue calificada con un 98%, facilidad para tramitar la cobertura de seguros con 99%, lo que refuerza la confianza del paciente en la seguridad y el cuidado del entorno físico, aspectos esenciales para la percepción de calidad y bienestar durante la atención.

Oportunidades de mejora: En lo que compete a oportunidades de mejora de esta sección, destaca el fortalecimiento que debe realizarse en indicaciones brindadas para la realización de los exámenes complementarios pues se obtuvo un 90% de satisfacción; disponibilidad de turnos y facilidad para sacar una cita 91%, disponibilidad de los medicamentos prescritos con un 91%, Amabilidad, respeto y paciencia del personal de farmacia con un 92%, rapidez en la atención, precio en los medicamentos con 92%, así como disponibilidad de horarios para citas, tiempo de espera y precios elevados, mencionados en los comentarios y en el apartado de: “Aspectos a mejorar”.

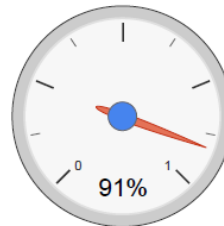
Las indicaciones brindadas para la realización de los exámenes



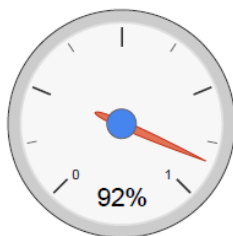
La disponibilidad de turnos y facilidad para sacar una cita



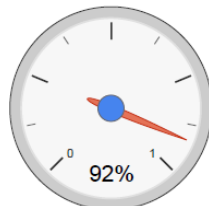
Disponibilidad de los medicamentos prescritos



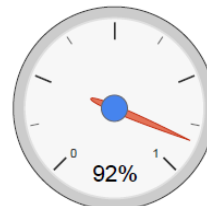
Amabilidad, respeto y paciencia del personal de farmacia



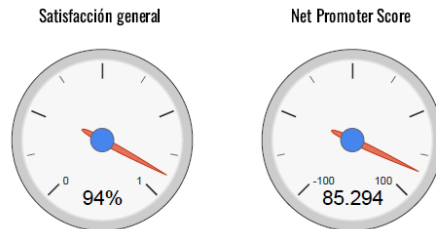
Rapidez de la atención



Precio de los medicamentos



El Net Promoter Score (NPS) registrado para el servicio de consulta externa fue de 85.3 y una satisfacción general de 94%, lo cual representa un indicador altamente positivo en términos de lealtad y disposición a recomendar el servicio por parte de los usuarios. Este resultado se considera excelente dentro de los estándares internacionales, ya que un NPS superior a 70 refleja no solo satisfacción, sino también un fuerte vínculo emocional con la institución.



5.2.2. HOSPITALIZACIÓN

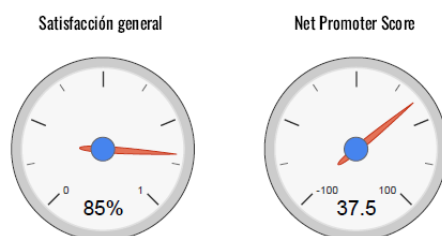
Con un total de 32 encuestados en el servicio de hospitalización, el 65,6% correspondió al sexo femenino y el 34,4% al sexo masculino. En cuanto al tipo de encuestado, el 71,9% fueron acompañantes y el 28,1% pacientes, lo que refleja una participación significativa de familiares o cuidadores en la evaluación del servicio. Además, el 78,1% de los encuestados ya había recibido atención previa en la institución, lo que permite interpretar los resultados desde la experiencia acumulada de usuarios recurrentes. La mayoría de los pacientes fueron atendidos bajo modalidad particular (81,3%), mientras que un 18,8% accedió mediante convenios con entidades públicas. A partir de esta caracterización, se destacan a continuación los hallazgos más relevantes del análisis de satisfacción en hospitalización.



Interpretación: En los resultados de satisfacción del servicio de hospitalización, se identifican áreas críticas que requieren atención prioritaria, especialmente aquellas relacionadas con la gestión del tiempo y la comunicación institucional. Uno de los aspectos más sensibles es el tiempo adecuado para el proceso de alta médica, que obtuvo una calificación del 87%, cordialidad y amabilidad en la atención del personal de admisión con 87%, facilidad y rapidez en el proceso de hospitalización con 85%, facilidad para tramitar la cobertura del seguro con 83% entre algunas mediciones que se encuentran por debajo del umbral de excelencia (90%), lo que sugiere posibles demoras o falta de claridad en los procedimientos de egreso. Esta situación puede generar ansiedad en los pacientes y sus familias,

afectando negativamente la percepción final del servicio. Aún más preocupante es la información brindada sobre cómo actuar en caso de emergencias y desastres, que recibió una valoración del 77%, la más baja entre todos los ítems evaluados. Este resultado evidencia una debilidad en los protocolos de orientación y seguridad, fundamentales en un entorno hospitalario, especialmente en áreas como psiquiatría y geriatría, donde la vulnerabilidad del paciente es mayor. De forma similar, la regularidad en las visitas médicas fue calificada con un 78%, lo que podría interpretarse como una falta de seguimiento clínico constante o una percepción de abandono por parte del paciente.

Estas deficiencias se reflejan en el Net Promoter Score (NPS) del servicio, que fue de 37.5 y un 85% de satisfacción general, significativamente más bajo que en otros servicios del hospital. Este indicador revela una menor disposición de los usuarios a recomendar el servicio de hospitalización, lo cual puede estar directamente relacionado con las experiencias negativas en los aspectos mencionados. En conjunto, estos hallazgos subrayan la necesidad de fortalecer los procesos de comunicación, seguimiento clínico y egreso hospitalario, no solo para mejorar la satisfacción del usuario, sino también para garantizar una atención segura, continua y humanizada.



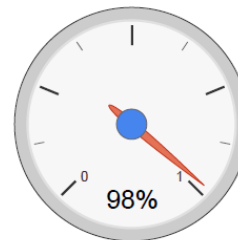
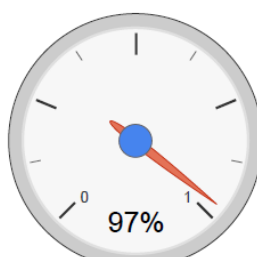
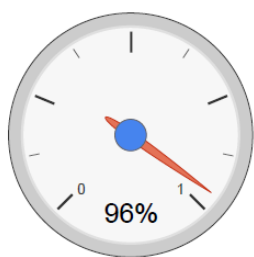
5.2.3. REHABILITACIÓN

En el servicio de rehabilitación se encuestó a un total de 34 personas, de las cuales el 61,8% correspondió al sexo masculino y el 38,2% al sexo femenino. En cuanto al tipo de encuestado, el 52,9% fueron acompañantes y el 47,1% pacientes, lo que refleja una participación equilibrada entre usuarios directos e indirectos del servicio. Un dato relevante es que el 85,3% de los encuestados eran usuarios nuevos, lo que permite evaluar la experiencia desde una perspectiva fresca y sin sesgos de comparación con atenciones anteriores. En relación con el tipo de acceso, el 58,8% de los usuarios fueron atendidos mediante compañías de seguro privado, mientras que el resto accedió a través de convenios públicos (26,5%) o atención particular (14,7%). Esta caracterización permite contextualizar los resultados de satisfacción y comprender mejor las expectativas y percepciones de los usuarios en este servicio especializado.

La disponibilidad de turnos y facilidad para programar la terapia.

La cordialidad y amabilidad en la atención del personal de admisión / caja

La limpieza en el área de rehabilitación



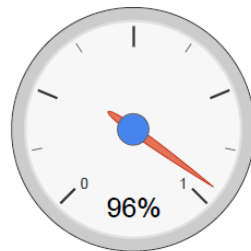
Interpretación:

Los niveles de satisfacción en el servicio de rehabilitación son notablemente altos, lo que refleja una experiencia positiva y coherente con los principios de atención humanizada del Hospital Especializado San Juan de Dios. La disponibilidad de turnos y facilidad para programar la terapia con 96%, la cordialidad y amabilidad del terapeuta fue calificada con un 97%, lo que evidencia una fuerte valoración del componente humano en la relación terapéutica.

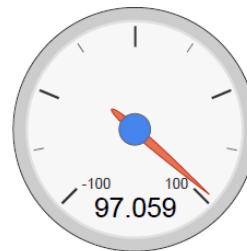
Asimismo, la limpieza en el área de rehabilitación alcanzó un 98%, y la atención a través de la central telefónica obtuvo un 100%, destacándose como un canal eficiente, claro y confiable para los usuarios.

Estos resultados se ven reforzados por un Net Promoter Score (NPS) de 97.1, uno de los más altos entre los servicios evaluados en el Hospital Especializado San Juan de Dios. Este indicador se calcula a partir de la disposición de los usuarios a recomendar el servicio, y en este caso, el 97.1% de los encuestados calificaron con 9 o 10, ubicándose en la categoría de promotores. No se registraron detractores ni pasivamente satisfechos, lo que indica una experiencia de atención altamente positiva, consistente y sin puntos críticos significativos desde la perspectiva del usuario. Este nivel de NPS no solo refleja una percepción favorable del servicio recibido, sino que también sugiere una fidelización sólida, basada en la calidad técnica, el trato humanizado y la eficiencia operativa. Además, este resultado se alinea con los altos porcentajes de satisfacción en aspectos como cordialidad del terapeuta (97%), limpieza (98–99%) y atención telefónica (100%), consolidando al servicio de rehabilitación como un referente de excelencia dentro del hospital.

Satisfacción general



Net Promoter Score

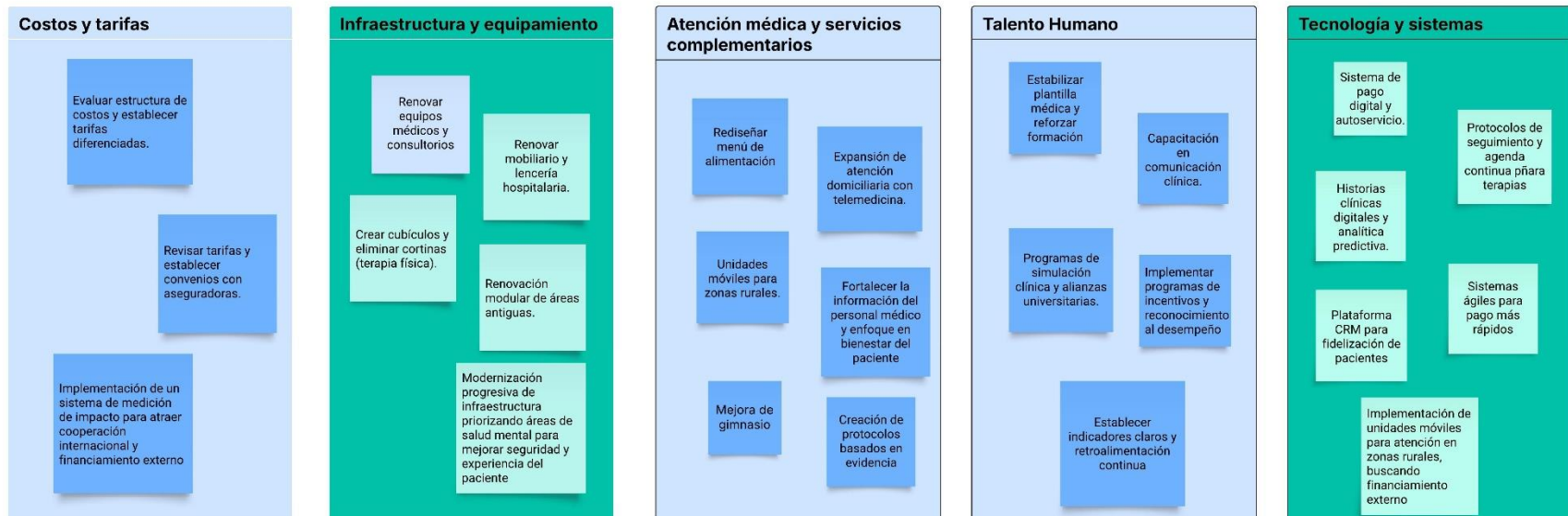


5.3. Estrategias de mejora con base a resultados de la encuesta provincial (2024).

Servicio	Necesidad de mejora identificada	Acción de Mejora	Factibilidad	Recursos Necesarios	Responsables
Consulta Externa	Disminuir precios	Evaluar estructura de costos y establecer tarifas diferenciadas según tipo de paciente	Media	Análisis financiero, políticas de subsidio	Dirección financiera
Consulta Externa	Mejorar infraestructura, equipos y materiales	Renovar equipos médicos y modernizar consultorios	Alta	Inversión en tecnología, mantenimiento	Dirección médica, Operaciones
Consulta Externa	Rapidez en sistema de pagos	Implementar sistema de pago digital y autoservicio	Alta	Software, capacitación al personal	Sistemas, caja, atención al cliente
Consulta Externa	Mejorar atención psiquiátrica y mantener al personal médico evitando rotación	Estabilizar plantilla médica y reforzar formación continua	Alta	Contratación, formación especializada	Talento humano, Dirección médica
Hospitalización	Mejorar calidad de alimentación y gimnasio	Rediseñar menú nutricional y renovar equipamiento del gimnasio	Alta	Nutricionista, equipamiento deportivo	Nutrición, fisioterapia, Dirección financiera
Hospitalización	Fortalecer la información del personal médico y enfoque en bienestar del paciente	Capacitación en comunicación clínica y enfoque centrado en el paciente	Alta	Talleres, supervisión médica	Dirección médica, Calidad
Hospitalización	Mejorar mobiliario/lencería de habitaciones (colchones y ropa de cama)	Renovación de mobiliario hospitalario	Alta	Presupuesto para adquisición	Dirección financiera
Rehabilitación	Mejorar privacidad en terapias (crear cubículos y eliminar cortinas)	Rediseñar espacios con divisiones físicas	Alta	Infraestructura, diseño arquitectónico	Operaciones, Terapia física

Rehabilitación	Analizar precios muy altos	Revisar tarifas y establecer convenios con aseguradoras	Media	Análisis de mercado, negociación	Dirección financiera, convenios
Rehabilitación	Ofrecer terapias seguidas para garantizar la continuidad del tratamiento	Establecer protocolos de seguimiento y agenda continua	Alta	Sistema de gestión de citas, coordinación terapéutica	Terapia física, TICS

5.4. Correlación entre estrategias FODA y estrategias de mejora derivadas de resultados obtenidos en encuesta provincial



Elaborado por: Lic. Heidie Tobar

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones:

- La experiencia del usuario en salud va más allá de la satisfacción puntual, abarcando aspectos emocionales, comunicacionales y estructurales que influyen directamente en la percepción de calidad del servicio. En el Hospital Especializado San Juan de Dios, los resultados evidencian que una atención centrada en el paciente, con enfoque humanista, genera altos niveles de satisfacción, especialmente en servicios como rehabilitación y consulta externa.
- El análisis de los datos recolectados mediante encuestas de satisfacción permitió identificar áreas críticas de mejora, como los tiempos de espera, la información sobre emergencias, la regularidad en visitas médicas y la percepción de precios elevados. Estas debilidades afectan principalmente al servicio de hospitalización, reflejándose en un Net Promoter Score (NPS) significativamente más bajo en comparación con otros servicios.
- La implementación de estrategias innovadoras y centradas en el usuario, como el uso de herramientas como el Patient Journey Map y sistemas CRM, representa una oportunidad clave para transformar la experiencia del paciente. Estas herramientas permiten personalizar la atención, optimizar procesos y fortalecer la relación entre el hospital y sus usuarios, contribuyendo a una atención más eficiente, empática y sostenible.

6.2. Recomendaciones:

- Implementar un sistema de gestión de relaciones con el paciente (CRM) que permita centralizar la información, personalizar la atención y mejorar la comunicación con los usuarios. Esto facilitará el seguimiento de cada caso, reducirá tiempos de respuesta y aumentará la fidelización del paciente.
- Rediseñar los procesos de alta médica y protocolos de orientación en emergencias, especialmente en el área de hospitalización, donde se identificaron los niveles más bajos de satisfacción. Esto puede lograrse mediante capacitaciones al personal, mejora de flujos internos y uso de herramientas visuales de apoyo para pacientes y familiares.
- Fortalecer la infraestructura y privacidad en áreas terapéuticas, especialmente en rehabilitación, donde los comentarios de los usuarios sugieren la necesidad de mayor confidencialidad durante las sesiones. Invertir en espacios más adecuados y en la mejora de condiciones físicas contribuirá a mantener los altos niveles de satisfacción y NPS alcanzados en este servicio.

7. REFERENCIAS:

1. Becerra-Canales B, Condori-Becerra Á. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2019;36(4):658-63. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>.
2. Riveros SJ, Berné MC. Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. *Rev Med Chil*. 2007;135(7):862-70. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872007000700006&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872007000700006>.
3. Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2014). Datos de hospitales. Disponible en: <https://www.salud.gob.ec/datos-de-hospitales/>.
4. Begelle R. ¿Qué es la experiencia del paciente? [Internet]. RateNow; 2024 [citado 2025 Ene 18]. Disponible en: <https://www.ratenow.es/Articulo/52/definicion-de-la-experiencia-del-paciente>
5. Gálvez Hernando G. La experiencia del paciente. Un marco teórico [Internet]. SCQA; 2023 [citado 2025 Ene 18]. Disponible en: https://scqa.cat/wp-content/uploads/2023/12/Original_-La-experiencia-del-paciente.-Un-marco-teorico_Gloria-Galvez.pdf
6. ¿Por qué mejorar la experiencia del paciente mejora los resultados en ... [Internet]. Dialnet; 2023 [citado 2025 Ene 18]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8927172.pdf>
7. Mira JJ, Martínez A, Aranaz J, Guilabert M. Satisfacción versus experiencia del paciente, calidad de diseño versus calidad de conformidad. *An Sist Sanit Navar*. 2019;42(3):287-295. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272019000300014
8. Gálvez Hernando G. La experiencia del paciente. Un marco teórico. SCQA. 2023. Disponible en: https://scqa.cat/wp-content/uploads/2023/12/Original_-La-experiencia-del-paciente.-Un-marco-teorico_Gloria-Galvez.pdf
9. ¿En qué se diferencia la experiencia del paciente de la satisfacción del paciente? Instituto Nexa. 2022. Disponible en: https://institutonexa.com/wp-content/uploads/2022/09/2022-03-07_En-que%CC%81-se-diferencia-la-experiencia-del-paciente-de-la-satisfaccio%CC%81n-del-paciente.pdf
10. ¿Qué es la Norma ISO 9001 en el sector salud? Ayudas ISO 9000. 2023. Disponible en: <https://www.ayudasiso9000.com/norma-iso-9001-en-el-sector-salud/>
11. Cabero MJ, Guerra JL, Gaité L, Prellezo S, Pulido P, Álvarez L. La experiencia de implantar la norma ISO 9001:2015 para certificar una unidad hospitalaria de urgencias pediátricas. *J Healthc Qual Res*. 2018;33(4):187-192. Disponible en: <https://www.elsevier.es/en-revista-journal-healthcare-quality-research-257-articulo-la-experiencia-implantar-norma-iso-S2603647918300411>
12. Mira JJ, Martínez A, Aranaz J, Guilabert M. Satisfacción versus experiencia del paciente, calidad de diseño versus calidad de conformidad. *An Sist Sanit Navar*. 2019;42(3):287-295. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272019000300014
13. ¿Cuál es la diferencia entre la experiencia y la satisfacción del paciente? Saludiarario. 2021. Disponible en: <https://www.saludiarario.com/sabes-cual-es-la-diferencia-entre-la-experiencia-y-la-satisfaccion-del-paciente/>
14. Gálvez Hernando G. La experiencia del paciente. Un marco teórico. SCQA. 2023. Disponible en: https://scqa.cat/wp-content/uploads/2023/12/Original_-La-experiencia-del-paciente.-Un-marco-teorico_Gloria-Galvez.pdf

15. Design Council. The Double Diamond: A universally accepted depiction of the design process. [Internet]. 2020 [citado 2025 Ene 18]. Disponible en: <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/double-diamond-universally-accepted-depiction-design-process>
16. Culqui J, Suárez M. Análisis del modelo del Doble Diamante en el diseño de servicios. Rev Innov Des. 2019;5(2):45-58. Disponible en: <https://repositorio.une.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1e4e3e9f-3ac3-43ec-a1ac-c7821be248fc/content>
17. Binder S. El doble diamante y cómo fomenta la innovación. TeaCup Lab. 2023. Disponible en: <https://www.teacuplab.com/es/blog/el-doble-diamante-y-como-fomenta-la-innovacion/>
18. Latorre-Coscolluela C, Vázquez-Toledo S, Rodríguez-Martínez A, Liesa-Orús M. Design Thinking: creatividad y pensamiento crítico en la universidad. REDIE. 2020;22:e28. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412020000100128
19. Castillo-Vergara M, Alvarez-Marin A, Cabana-Villca R. Design thinking: como guiar a estudiantes, emprendedores y empresarios en su aplicación. Ing Ind. 2014;35(3):301-311. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433598006.pdf>
20. Brown T. Change by Design: How Design Thinking Transforms Organizations and Inspires Innovation. HarperBusiness; 2019.
21. Mapa de Empatía - Manual Thinking. [Internet]. 2023 [citado 2025 Ene 18]. Disponible en: <https://manualthinking.com/en/metodos/mapa-de-empatia/>
22. Design Toolkit | Mapa de empatía - UOC. [Internet]. 2023 [citado 2025 Ene 18]. Disponible en: https://materials.campus.uoc.edu/cdocent/design_toolkit/es/pdf/mapa_de_empatia.pdf
23. Henao Santa JD. El Design Thinking y el Mapa de Empatía con énfasis social en proyectos de ingeniería. [Internet]. 2021 [citado 2025 Ene 18]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/464954032.pdf>
24. Alaminos-Fernández AF. Introducción a la minería de texto y análisis de sentimiento con R. Universidad de Alicante; 2023. Disponible en: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/133098/1/Introduccion_a_la_mineria_de_texto_y_analisis_de_sentimiento_con_R.pdf
25. Pang B, Lee L. Opinion Mining and Sentiment Analysis. Found Trends Inf Retr. 2008;2(1-2):1-135. Disponible en: <https://www.cs.cornell.edu/home/llee/omsa/omsa.pdf>
26. Liu B. Sentiment Analysis and Opinion Mining. Synth Lect Hum Lang Technol. 2012;5(1):1-167. Disponible en: <https://www.cs.uic.edu/~liub/FBS/SentimentAnalysis-and-OpinionMining.pdf>
27. Bulto LN, Davies E, Kelly J, Hendriks JM. Patient journey mapping: emerging methods for understanding and improving patient experiences of health systems and services. Eur J Cardiovasc Nurs. 2024;23(4):429-433. Disponible en: <https://academic.oup.com/eurjcn/article/23/4/429/7597463>
28. García-López M, Val E, Iriarte I, González de Heredia A. Patient journey mapping in human-centered design: a critical review. Mondragon Unibertsitatea. 2023. Disponible en: http://dspace.aepro.com/xmlui/bitstream/handle/123456789/2943/AT03-032_21.pdf?sequence=1
29. Patient journey mapping: Current practices, challenges and future directions. ScienceGate. 2023. Disponible en: <https://www.sciencegate.app/document/10.34105/j.kmel.2020.12.021>

30. Lemma N, Davies E, Kelly J, Hendriks J. Patient journey mapping: emerging methods for understanding and improving patient experiences of health systems and services. *Eur J Cardiovasc Nurs*. 2024;23(4):429-433. Disponible en: <https://doi.org/10.1093/eurjcn/zvae012>
31. García-López M, Val E, Iriarte I, González de Heredia A. Patient journey mapping in human-centered design: a critical review. *Mondragon Unibertsitatea*. 2023. Disponible en: http://dspace.aeipro.com/xmlui/bitstream/handle/123456789/2943/AT03-032_21.pdf?sequence=1
32. Médecins du Monde. Guía práctica para estudios de satisfacción. [Internet]. 2021 [citado 2025 Ene 18]. Disponible en: https://www.medecinsdumonde.org/app/uploads/2023/04/MDM-Guide_satisfaction-ES.pdf
33. Bellofatto A, Carsen T, Lombardo MR. Encuesta de satisfacción de usuarios de bibliotecas universitarias: un análisis comparativo de dos casos. [Internet]. 2022 [citado 2025 Ene 18]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/11879052.pdf>
34. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios. [Internet]. 2023 [citado 2025 Ene 18]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
35. Bull C, Teede H, Watson D, Callander EJ. Selecting and Implementing Patient-Reported Outcome and Experience Measures to Assess Health System Performance. *JAMA Health Forum*. 2022 Apr 1;3(4):e220326.
36. Traducción y Validación de cuestionario Patient Report Experience Measure (PREMs). Informe Final. FLACSO-Chile para Superintendencia de Salud. 2017. Disponible en: https://www.superdesalud.gob.cl/documentacion/666/articles-16177_recurso_2.pdf
37. Using patient-reported outcome measures and patient-reported experience measures to improve care quality. *Int J Qual Health Care*. 2023;35(4):mzad098. Disponible en: <https://academic.oup.com/intqhc/article/35/4/mzad098/7479949>
38. Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada (ACESS). Encuesta de la Calidad de los Servicios de Salud. 2025. Disponible en: <http://www.acesse.gob.ec/encuesta-de-la-calidad-de-los-servicios-de-salud/>.
39. Zabaleta-del-Olmo E, González-del-Río M. Instrumentos de medida de resultados y de experiencias comunicadas por el paciente: directrices y herramientas para identificar y seleccionar los más adecuados. *Enfermería Intensiva*. 2021;32(1):37-41. doi:10.1016/j.enfi.2020.08.001.
40. Índice de satisfacción del cliente (CSAT) vs Net Promoter Score (NPS) vs Puntuación del esfuerzo del cliente (CES): Una comparación de las métricas de satisfacción del cliente. *Delighted*. 2023. Disponible en: <https://delighted.com/es/blog/choose-customer-satisfaction-metric-csat-nps-ces>
41. Encuestas de Satisfacción: NPS, CSAT y Más. *Salesforce*. 2022. Disponible en: <https://www.salesforce.com/mx/blog/encuestas-de-satisfaccion/>
42. Métricas de Experiencia del Cliente: NPS, CSAT o Esfuerzo del Cliente (CES). *VOC*. 2023. Disponible en: <https://www.voc.ai/es/blog/customer-experience-metrics%3A-nps%2C-csat-or-customer-effort%3A-explained-es-es>

8. Anexos:

1. Informe de resultados tras encuestas de satisfacción aplicadas en 2024 a pacientes/usuarios del Hospital Especializado San Juan de Dios.

FILTROS

Institución de salud: Ecuador, Quito (Psiquiatr... (1) ▾

Año de estudio: Año 2024

(1) ▾

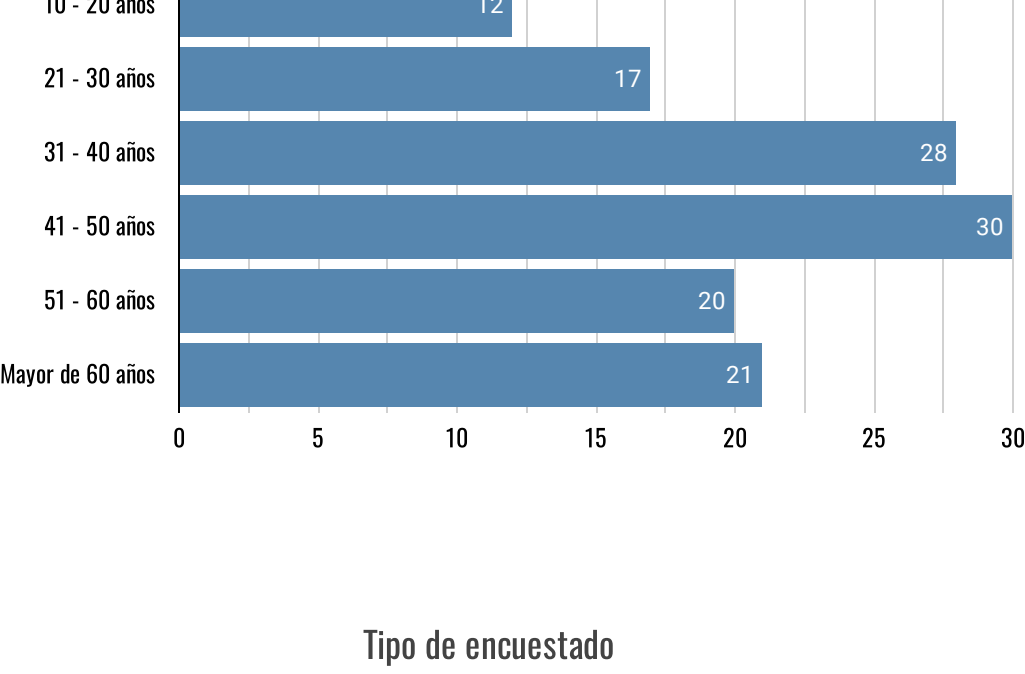
País ▾

Departamento/Ciudad ▾

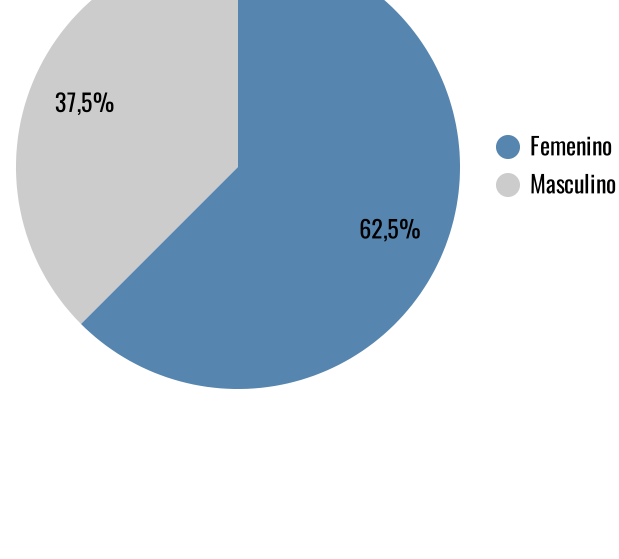
Distrito/Municipio ▾

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

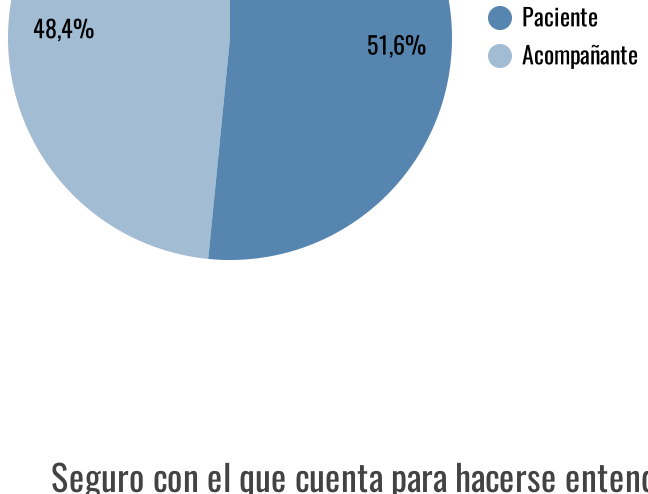
Edad



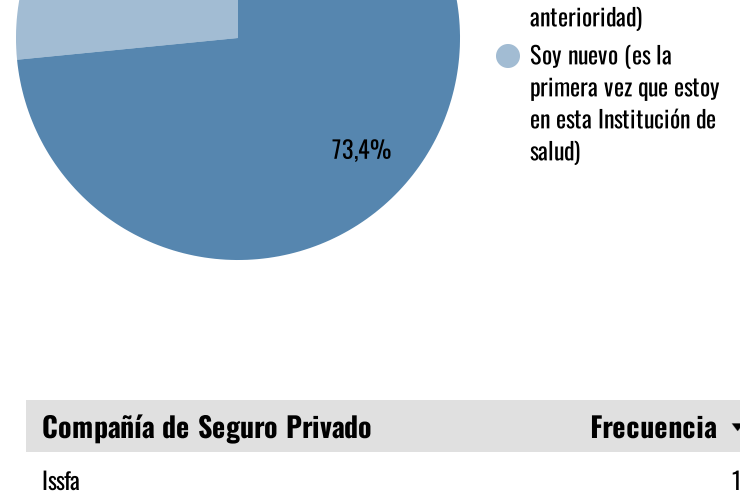
Sexo



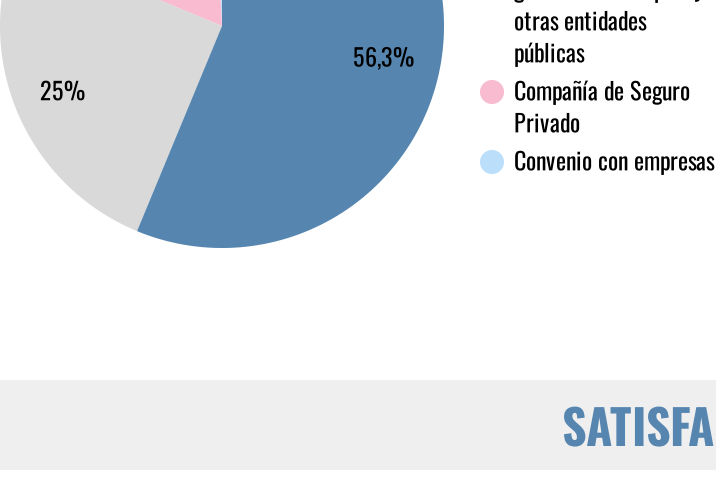
Tipo de encuestado



Frecuencia de atención



Seguro con el que cuenta para hacerse entender

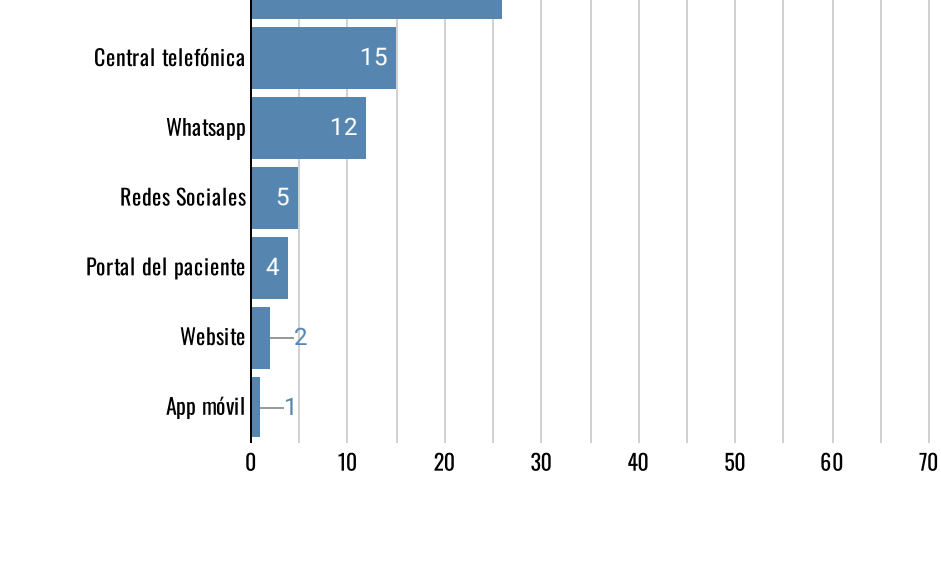


Compañía de Seguro Privado	Frecuencia
Ista	15
ISSFA	5
ISSFA	1
BMI	1
Seguro de vida	1

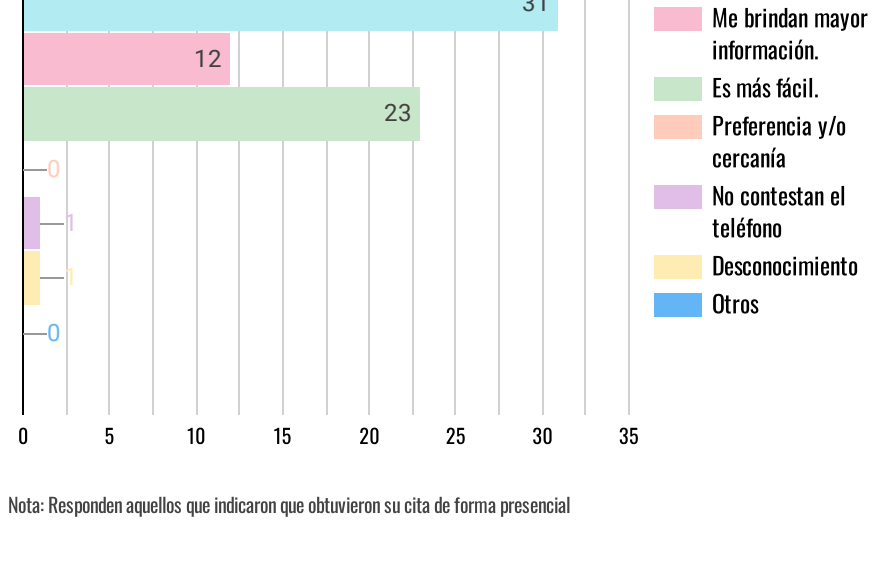
Convenio con empresas	Frecuencia
Ángel Palivia Chavez	1

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS

Medio por el cual obtuvo su cita



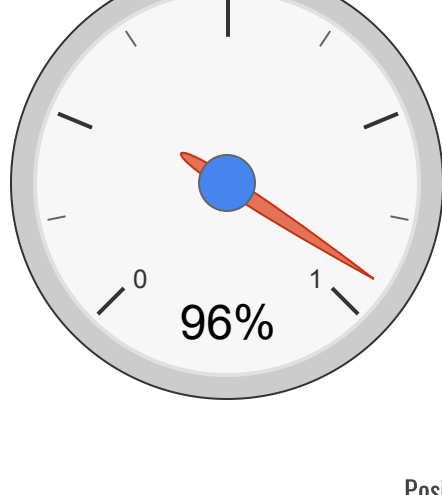
¿Por qué motivo(s) prefiere obtener su cita de manera presencial?



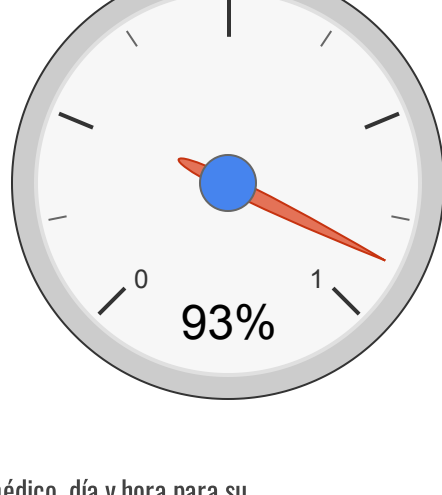
Nota: Responden aquellos que indicaron que obtuvieron su cita de forma presencial

Del 1 al 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos respecto a la atención recibida por el medio que precisó en la pregunta anterior? (Se adaptó la escala para presentar resultados del 0% al 100%)

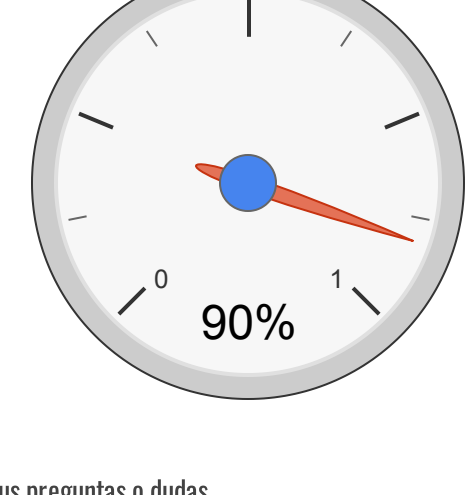
La cordialidad y amabilidad del personal que le atendió



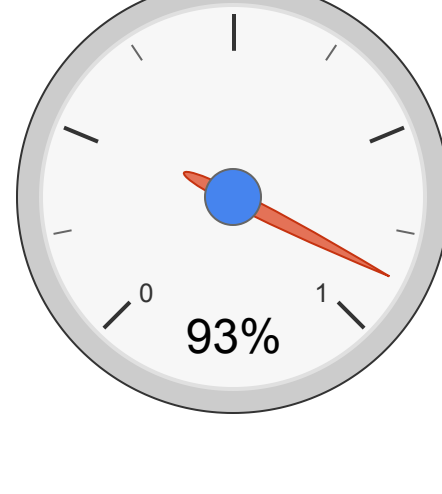
La rapidez en darle respuesta



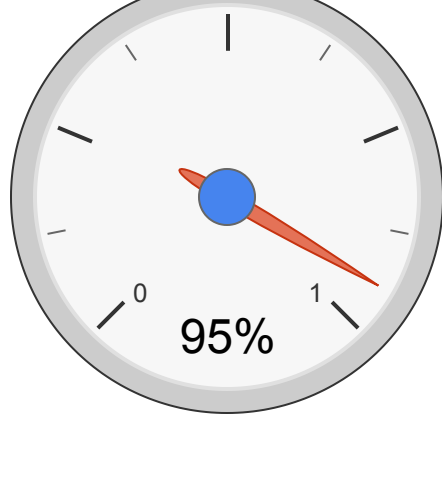
La disponibilidad y facilidad para conseguir cita



Posibilidad de escoger el personal médico, día y hora para su atención

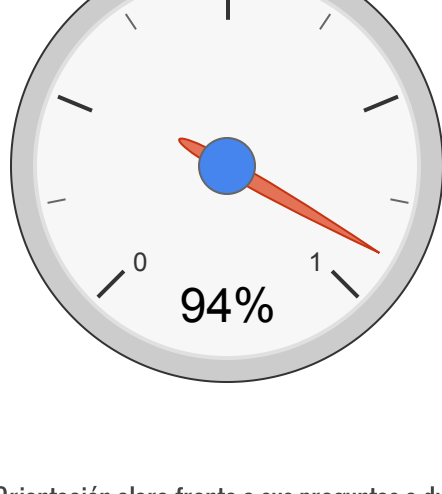


Orientación clara frente a sus preguntas o dudas

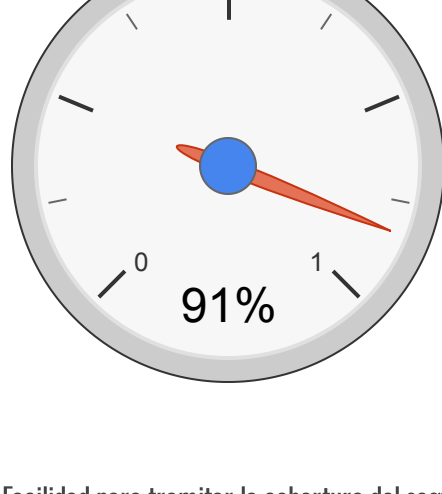


Del 1 al 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos respecto a la atención recibida en admisión y/o caja? (Se adaptó la escala para presentar resultados del 0% al 100%)

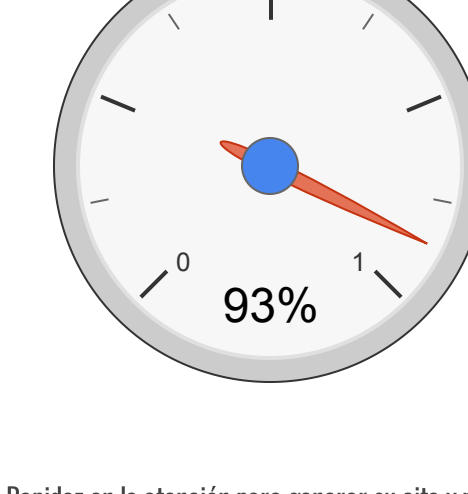
La cordialidad y amabilidad en la atención del personal de admisión / caja



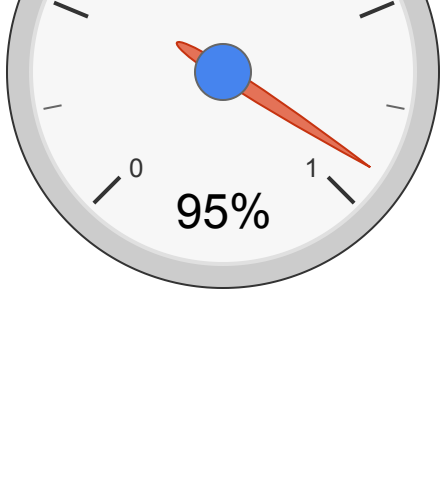
La disponibilidad de turnos y facilidad para sacar una cita



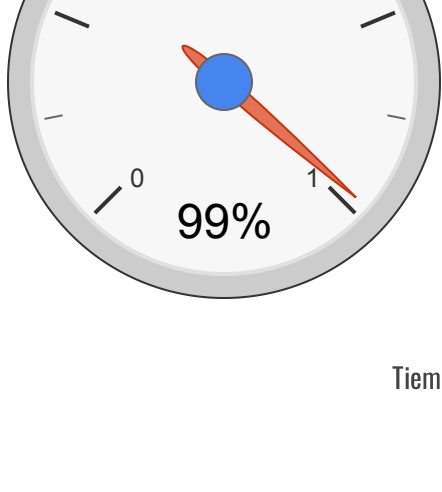
Posibilidad de escoger el personal médico, día y hora para su atención



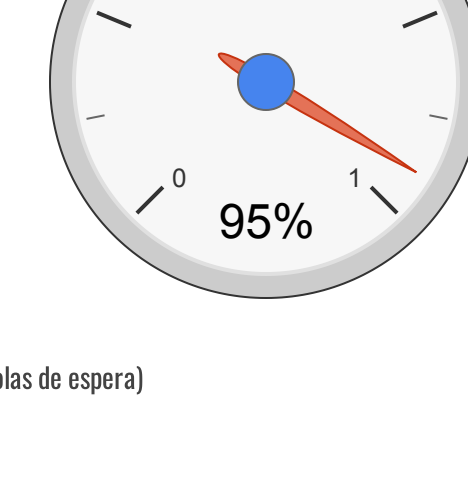
Orientación clara frente a sus preguntas o dudas



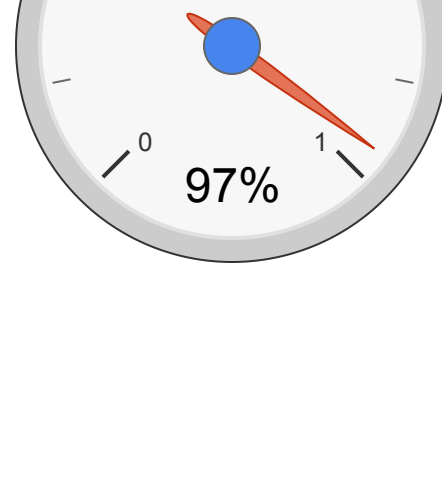
Facilidad para tramitar la cobertura del seguro



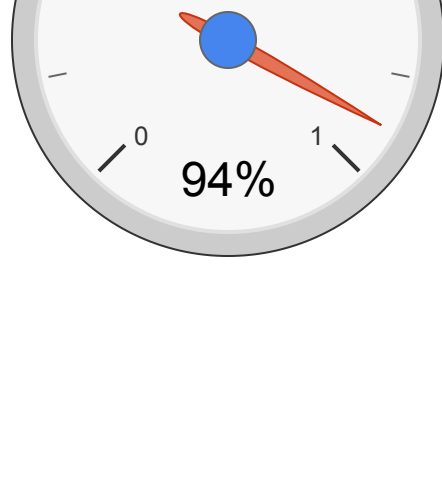
Rapidez en la atención para generar su cita y pagarla



Variedad de medios de pago



Tiempo de espera para atención (colas de espera)



FILTROS

Institución de salud: Ecuador, Quito (Psiquia... (1) ▾

Año de estudio: Año 2024 (1) ▾

País ▾

Departamento/Ciudad ▾

Distrito/Municipio ▾

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS

Del 1 al 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos respecto al personal médico, odontólogo o psicólogo? *(Se adaptó la escala para presentar resultados del 0% al 100%)*

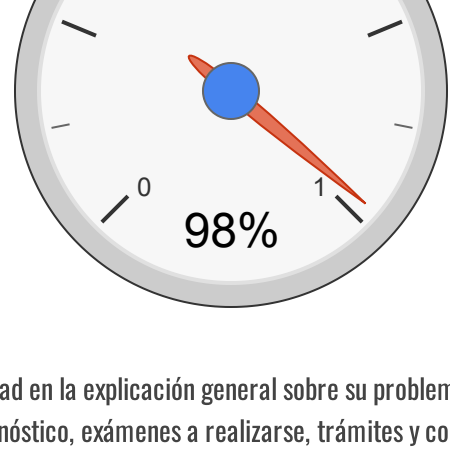
La amabilidad, respeto y paciencia del personal



El tiempo de espera para ser atendido



El tiempo brindado por el profesional durante su atención



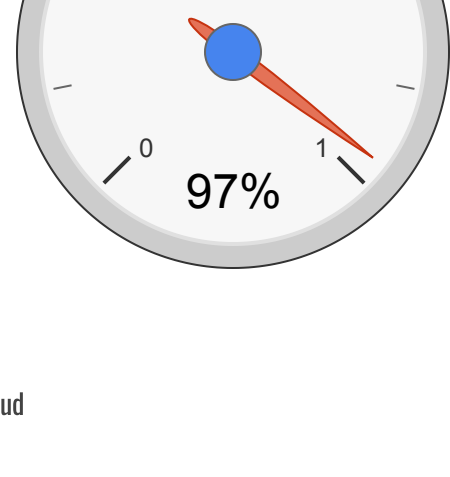
Evaluación de su estado de salud



El interés y confianza transmitida para dar respuesta a todas sus consultas



La claridad en la explicación general sobre su problema de salud, diagnóstico, exámenes a realizarse, trámites y controles



Respeto a su privacidad y confidencialidad durante su proceso de atención



Evolución de su problema de salud

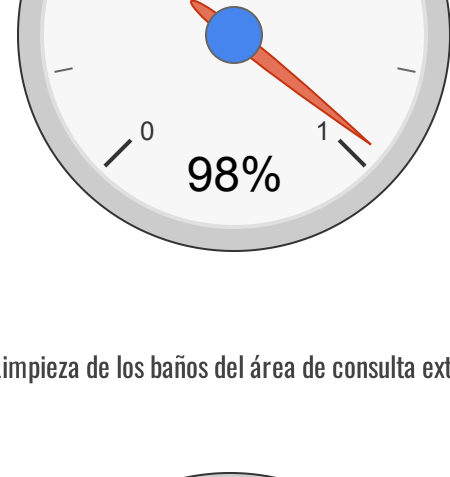


Del 1 al 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos respecto a la imagen, infraestructura y servicios complementarios de la Clínica? *(Se adaptó la escala para presentar resultados del 0% al 100%)*

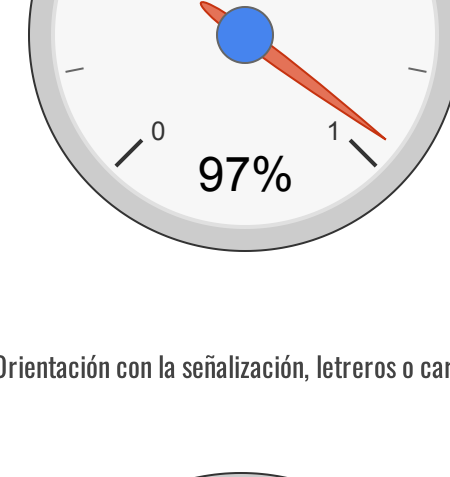
El trato recibido por parte del personal de seguridad



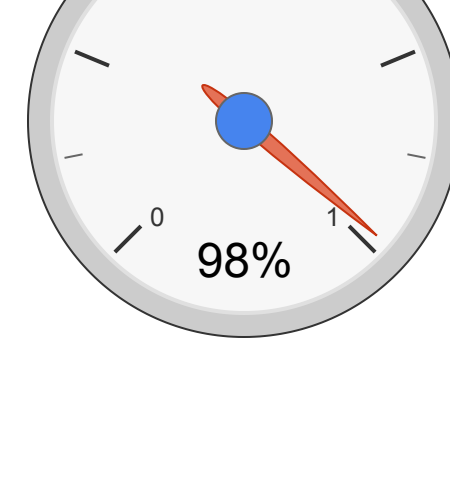
Presentación personal de los colaboradores



Los equipos y materiales necesarios para su atención



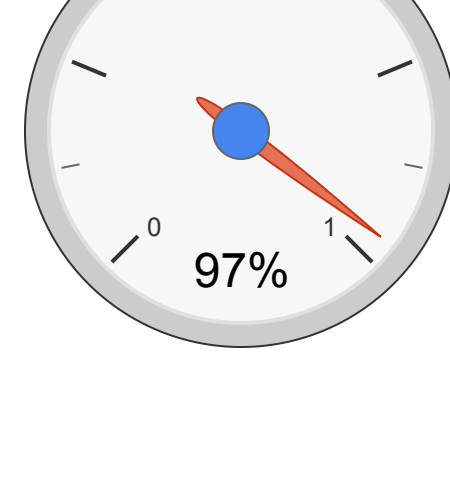
La limpieza en el área de consulta externa (consultorios y sala de espera)



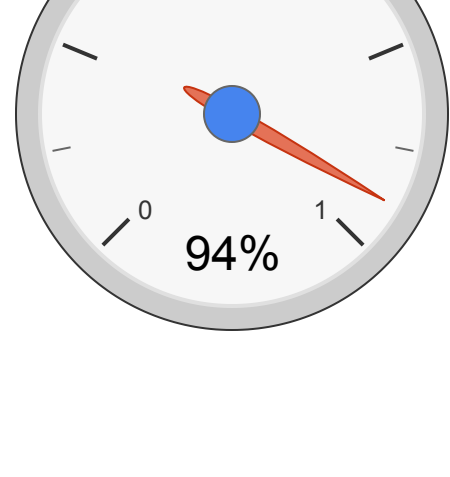
Limpieza de los baños del área de consulta externa



Orientación con la señalización, letreros o carteles



Disponibilidad de la historia clínica o expediente



FILTROS

Institución de salud: Ecuador, Quito (Psi... (1) ▾

Año de estudio: Año 2024 (1) ▾

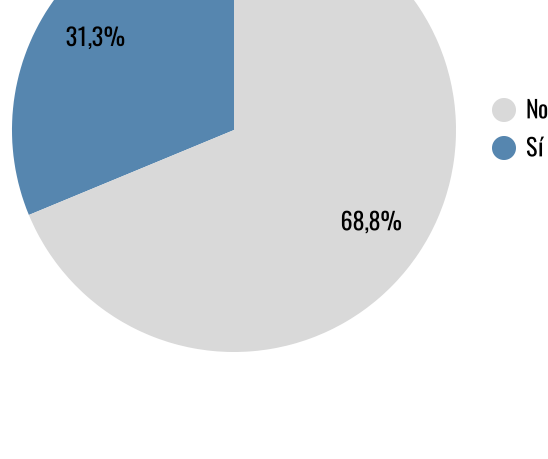
País ▾

Departamento/Ciudad ▾

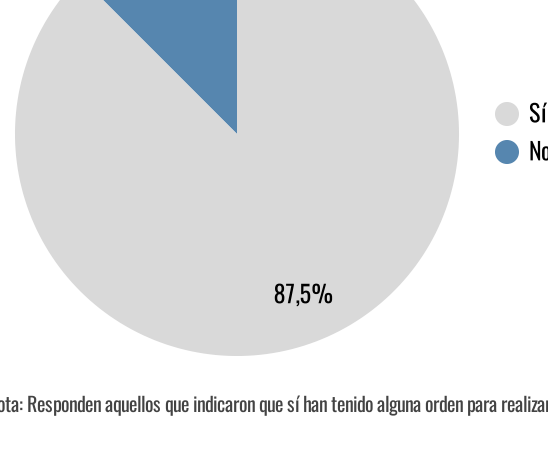
Distrito/Municipio ▾

SATISFACCIÓN CON LOS EXÁMENES DE DIAGNÓSTICO

¿Ha tenido alguna orden para realizarse exámenes de diagnóstico?

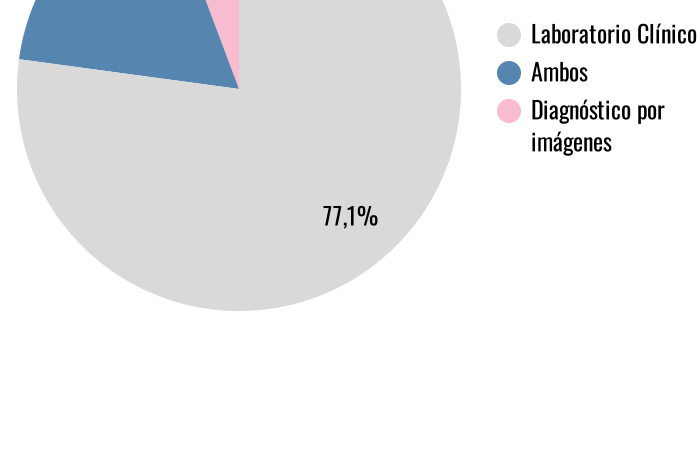


¿Realizó sus exámenes auxiliares en el Centro?

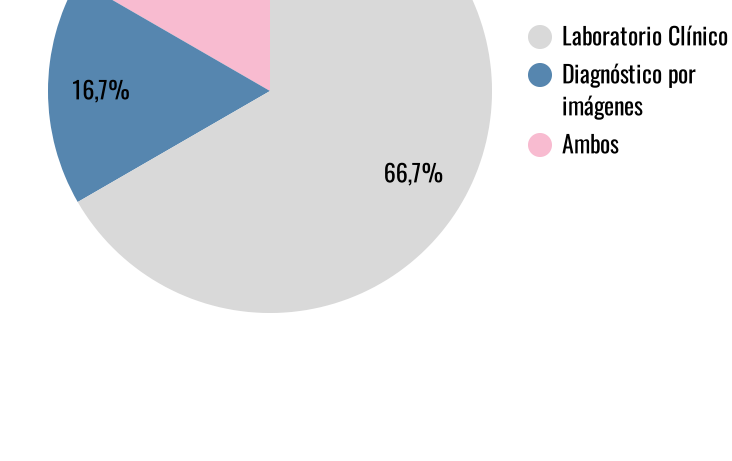


Nota: Responden aquellos que indicaron que si han tenido alguna orden para realizarse exámenes de diagnóstico.

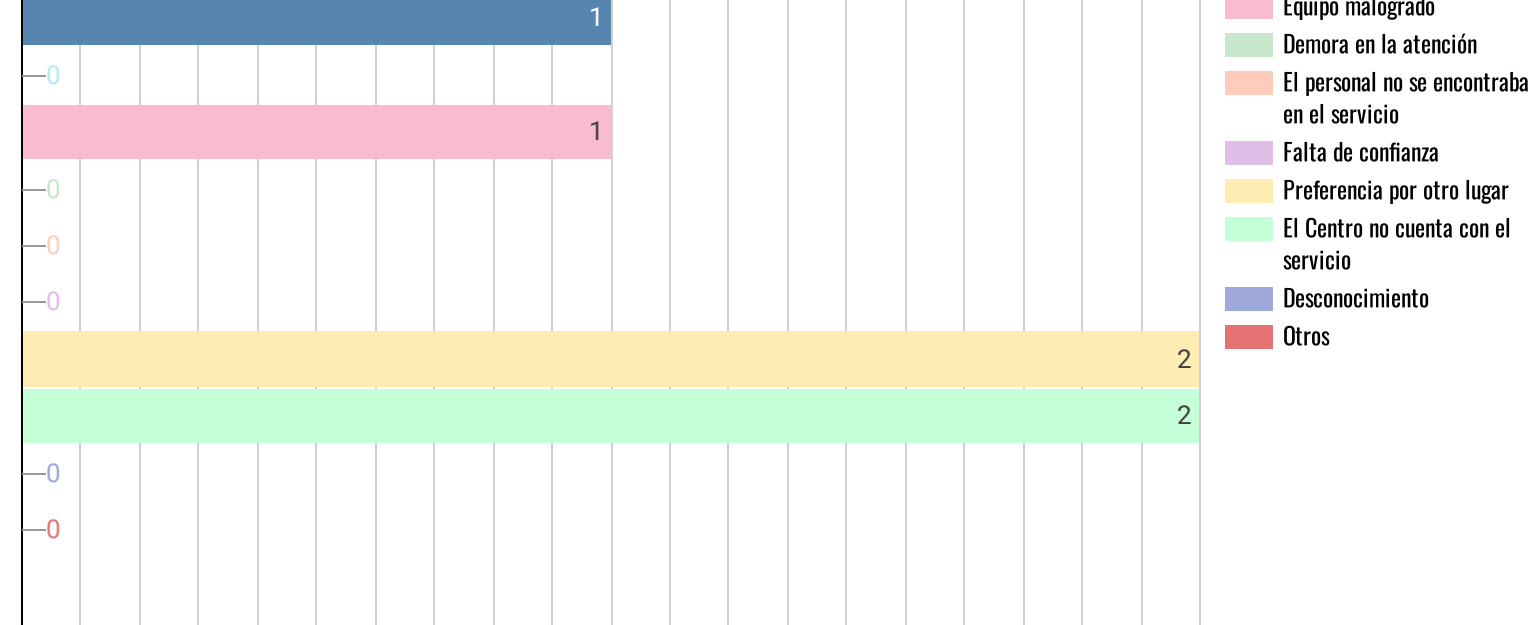
¿Qué tipo de exámenes de diagnóstico ha tenido que realizarse?
(Responden aquellos que indicaron que si han realizado sus exámenes auxiliares en el Centro)



¿Qué tipo de exámenes de diagnóstico ha tenido que realizarse?
(Responden aquellos que indicaron que no han realizado sus exámenes auxiliares en el Centro)



¿Cuál(es) es/son el/los motivo(s) por el/los cuál(es) no realizó su examen en de la Institución de salud?
(Responden aquellos que indican que NO han realizado sus exámenes auxiliares en el Centro)

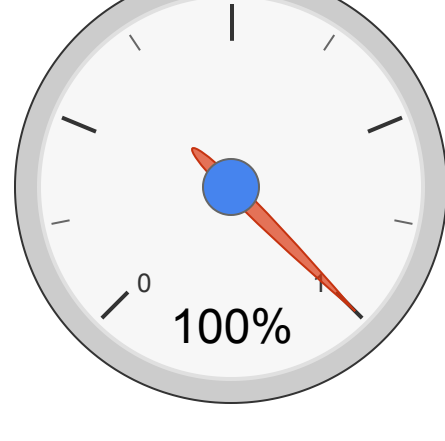


SATISFACCIÓN CON LOS EXÁMENES DE DIAGNÓSTICO

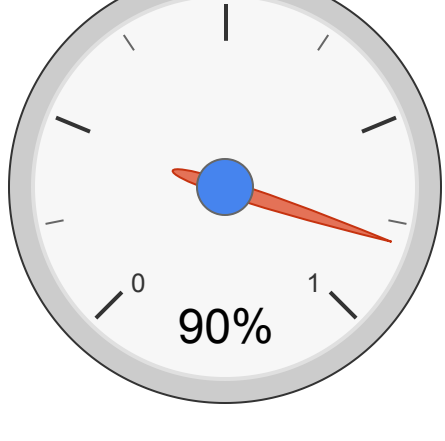
Del 1 al 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos respecto al diagnóstico por imágenes?

(Responden aquellos que indican que han tenido que realizarse solo el examen de diagnóstico por imágenes y se adaptó la escala para presentar resultados del 0% al 100%)

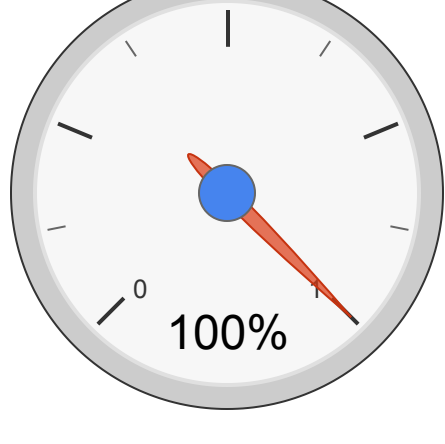
Amabilidad, respeto y paciencia del personal de diagnóstico por imágenes



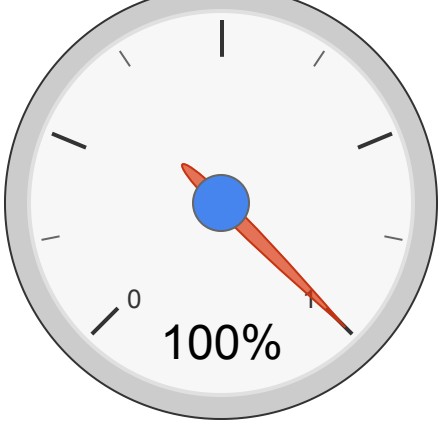
Las indicaciones brindadas para la realización de los exámenes



Disponibilidad y facilidad para realizarse los exámenes prescritos



El tiempo de entrega de los de resultados de los exámenes

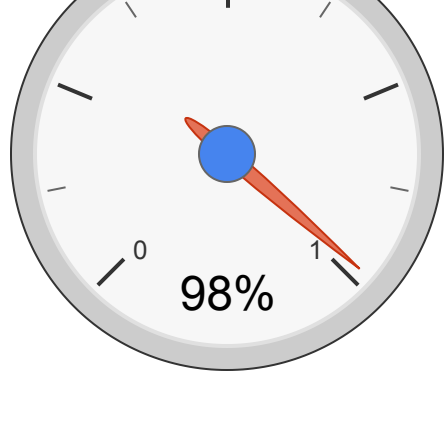


SATISFACCIÓN CON LOS EXÁMENES DE DIAGNÓSTICO

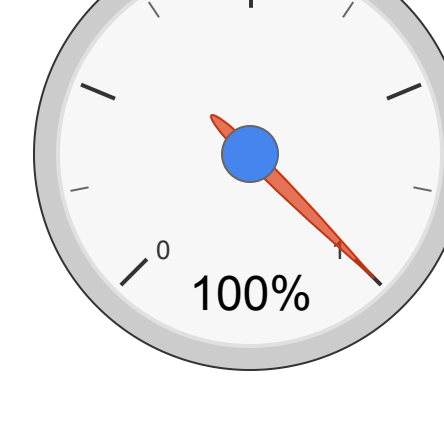
Del 1 al 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, ¿qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos respecto al Laboratorio?

(Responden aquellos que indican que han tenido que realizarse solo el examen de laboratorio y se adaptó la escala para presentar resultados del 0% al 100%)

Amabilidad, respeto y paciencia del personal de laboratorio



Disponibilidad y facilidad para realizarse los exámenes prescritos



Las indicaciones brindadas para la realización de los exámenes



El tiempo de entrega de los resultados de los exámenes



Del 1 al 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos respecto al diagnóstico por imágenes?

(Responden aquellos que indican que han tenido que realizarse ambos exámenes: diagnóstico por imágenes y laboratorio y se adaptó la escala para presentar resultados del 0% al 100%)

Amabilidad, respeto y paciencia del personal de diagnóstico por imágenes



Las indicaciones brindadas para la realización de los exámenes



Disponibilidad y facilidad para realizarse los exámenes prescritos



El tiempo de entrega de los de resultados de los exámenes



Del 1 al 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos respecto al Laboratorio?

(Responden aquellos que indican que han tenido que realizarse ambos exámenes: diagnóstico por imágenes y laboratorio y se adaptó la escala para presentar resultados del 0% al 100%)

Amabilidad, respeto y paciencia del personal de laboratorio



Las indicaciones brindadas para la realización de los exámenes



Disponibilidad y facilidad para realizarse los exámenes prescritos

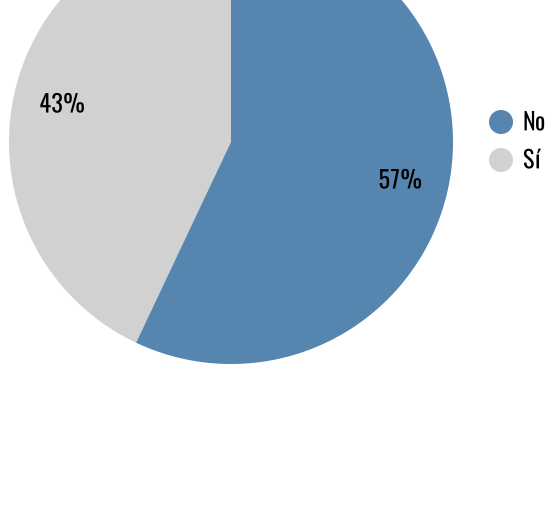


El tiempo de entrega de los de resultados de los exámenes

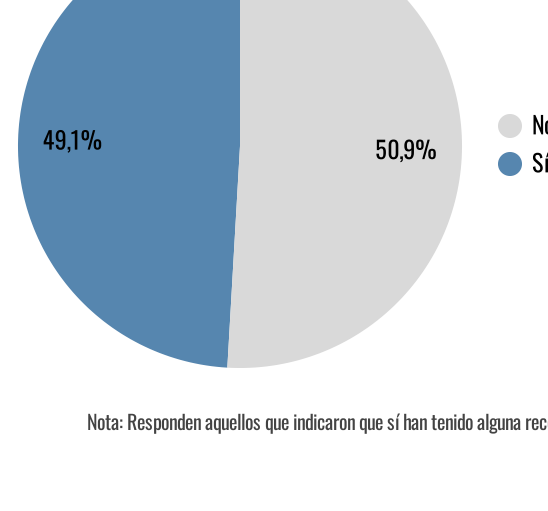


SATISFACCIÓN CON ENFERMERÍA

¿Tuvo alguna receta médica?



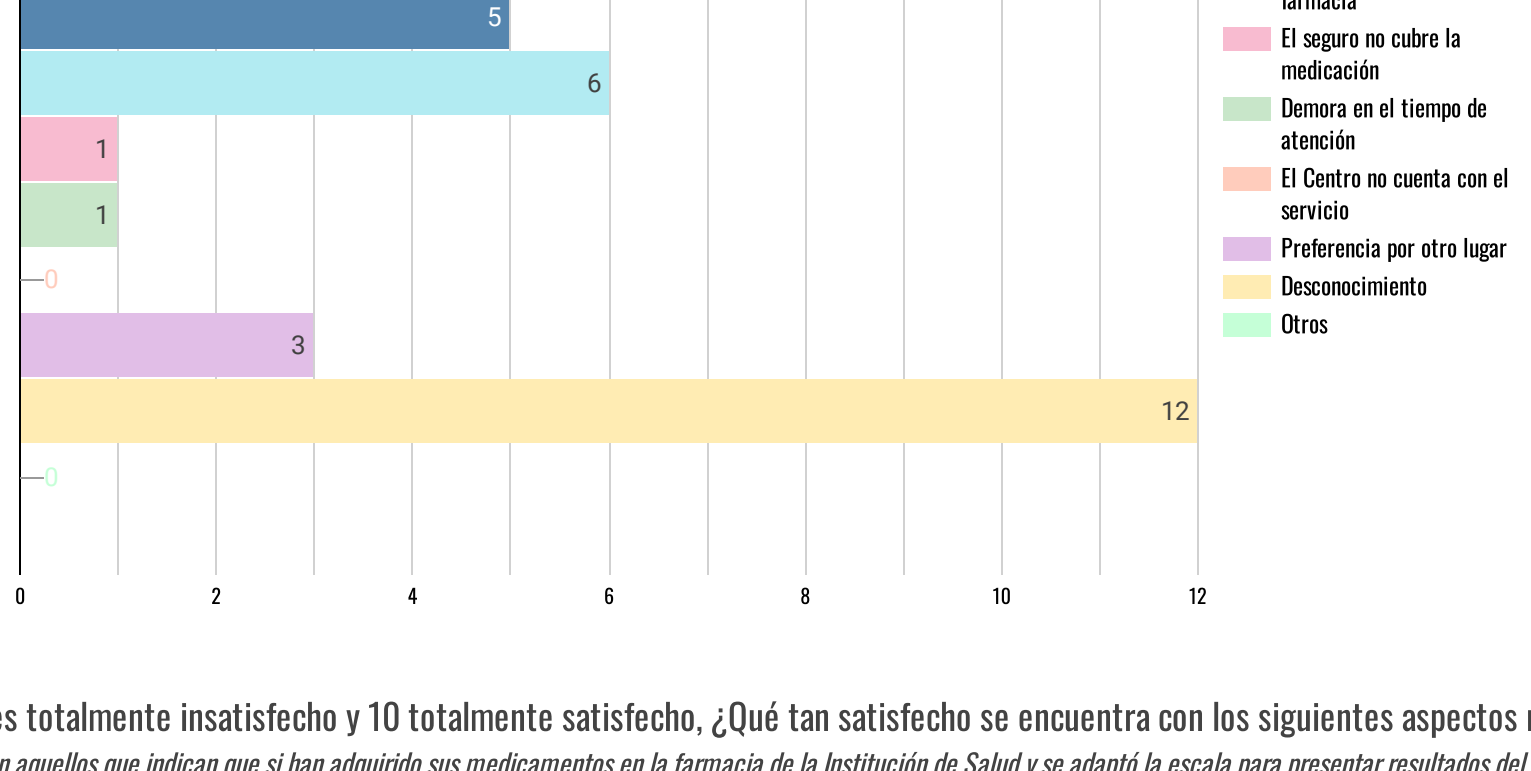
¿Adquirió sus medicamentos en la Farmacia de la Institución de Salud?



Nota: Responde aquellos que indicaron que si han tenido alguna receta médica.

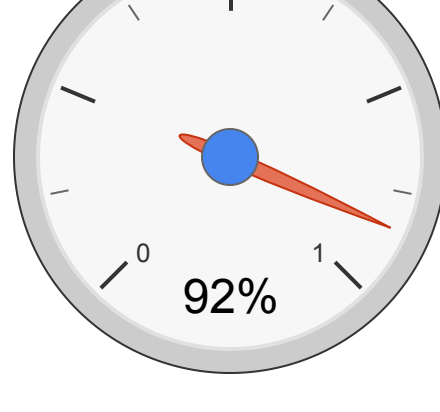
¿Cuáles son los motivos por los cuáles no adquirió sus medicamentos en nuestra farmacia?

(Responde aquellos que indican que NO adquirieron sus medicamentos en la farmacia del Centro de Salud)

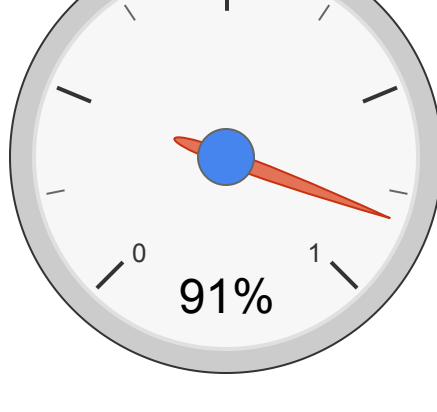


Del 1 al 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos respecto a la farmacia? (Responde aquellos que indican que si han adquirido sus medicamentos en la farmacia de la Institución de Salud y se adaptó la escala para presentar resultados del 0% al 100%)

Amabilidad, respeto y paciencia del personal de farmacia



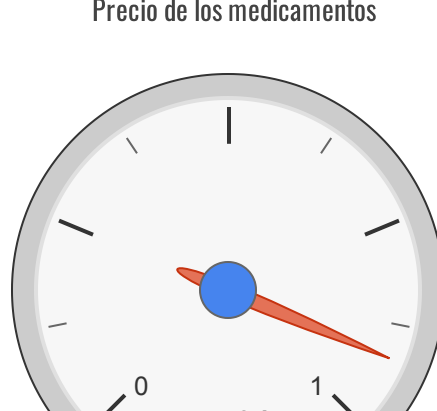
Disponibilidad de los medicamentos prescritos



Rapidez de la atención

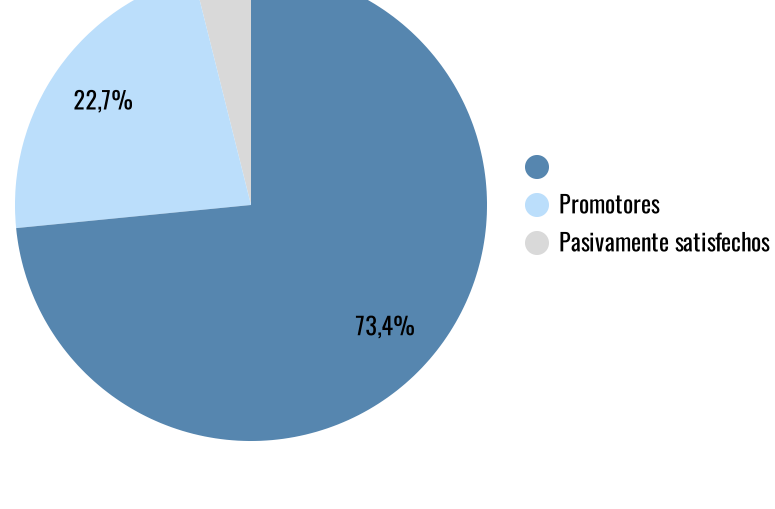


Precio de los medicamentos

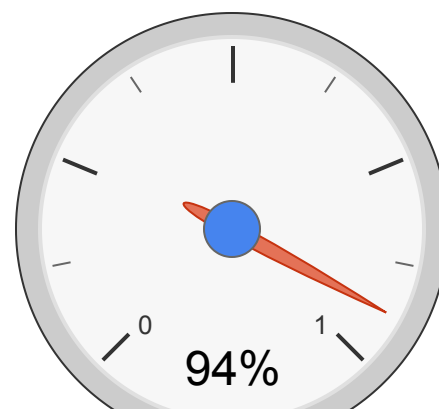


SATISFACCIÓN GENERAL Y RECOMENDACIÓN (NPS)

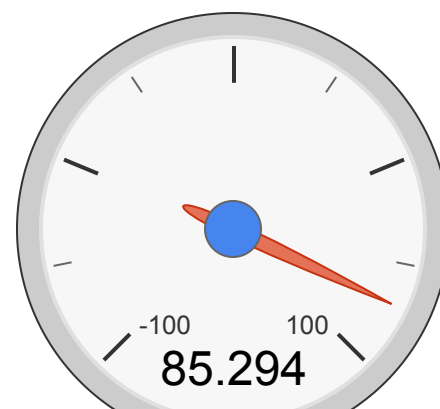
*El NPS es un indicador que se mide en un rango de -100 a 100, a través de la pregunta de recomendación: ¿qué tan probable es que recomiende los servicios de la Institución de Salud a otros familiares y/o amigos? El cálculo se realiza restando la proporción de detractores a la proporción de promotores.



Satisfacción general



Net Promoter Score

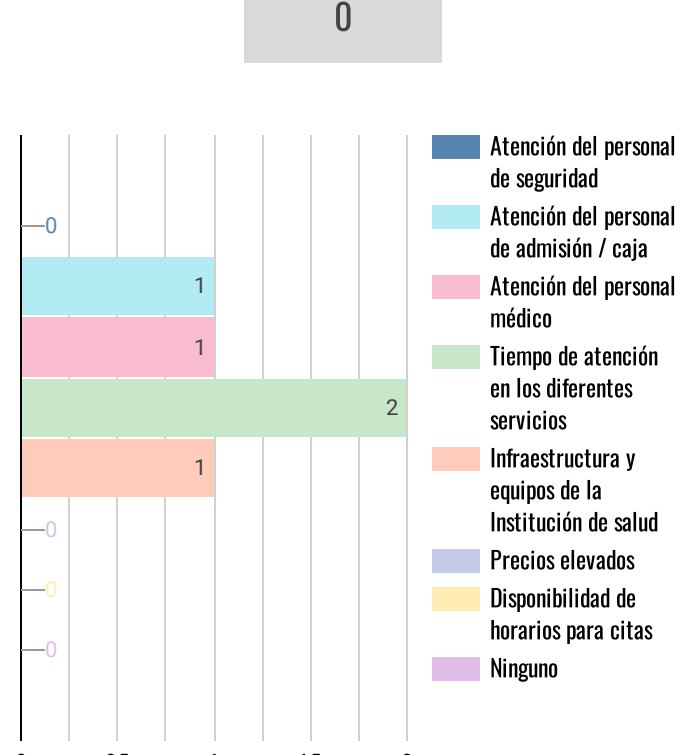


Detractores	Pasivamente satisfechos	Promotores
Encuestados que del 0 al 10, marcaron entre 0 y 6. No recomendarían el servicio.	Encuestados que del 0 al 10, marcaron entre 7 y 8. Les es indiferente recomendar el servicio.	Encuestados que del 0 al 10, marcaron entre 9 y 10. Si recomendarían el servicio.

Detractores

Aspectos no fueron adecuados (marcaron del 0 al 6)

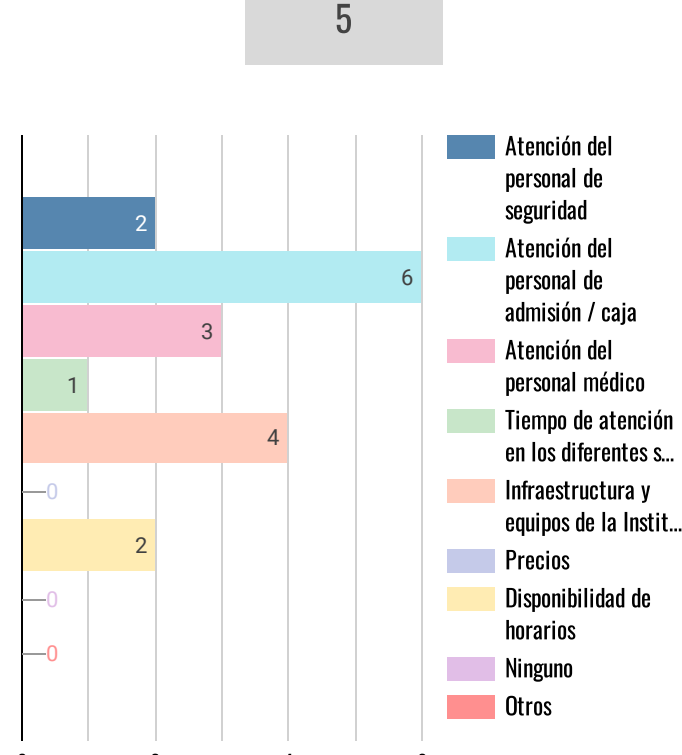
0



Pasivamente satisfechos

Aspectos pueden mejorar (marcaron del 7 al 8)

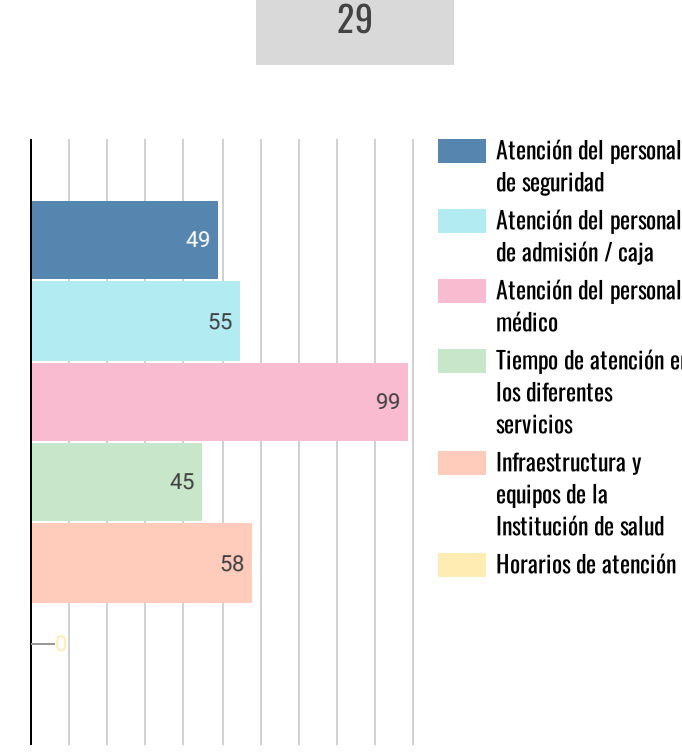
5



Promotores

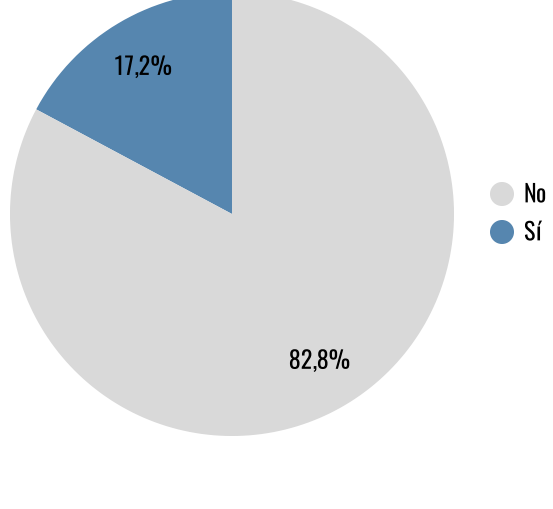
Aspectos destacan (marcaron del 9 al 10)

29

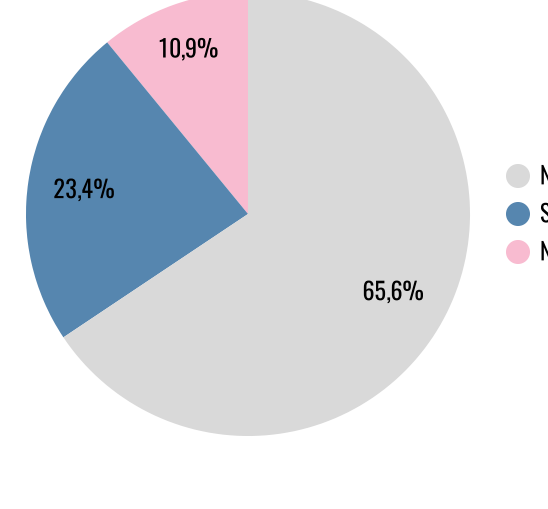


SATISFACCIÓN CON MECANISMOS Y SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO

¿Conoce los mecanismos de la Clínica para atender quejas y reclamos?

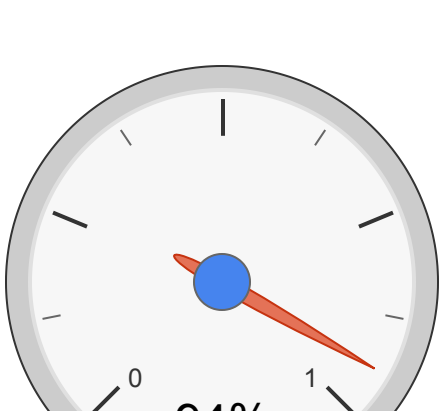


¿Conoce el Área de Pastoral de la Salud y Social del Centro?

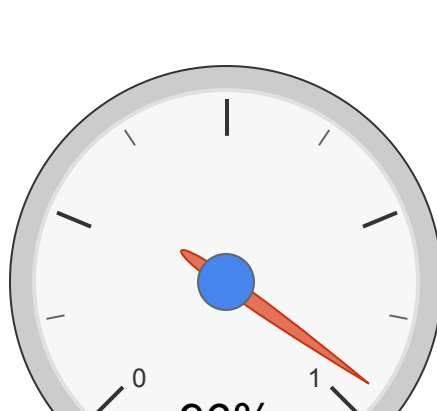


Del 1 al 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos del Centro? (Se adaptó la escala para presentar resultados del 0% al 100%)

El apoyo espiritual y emocional durante su permanencia en la Institución de salud

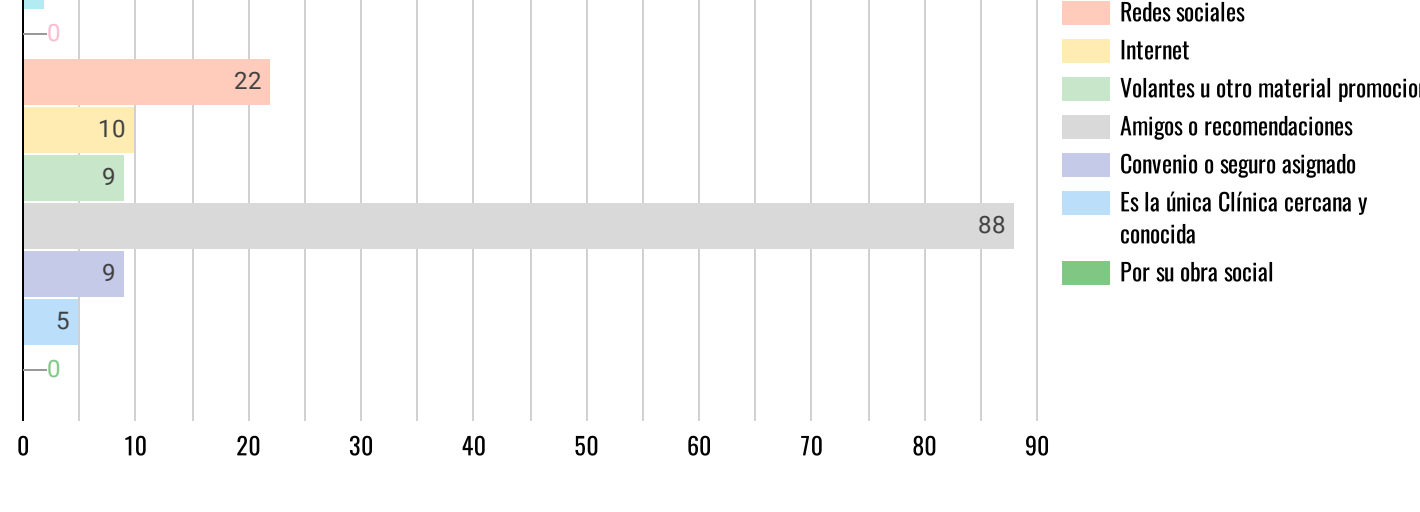


Servicio cálido y humanizado durante la atención

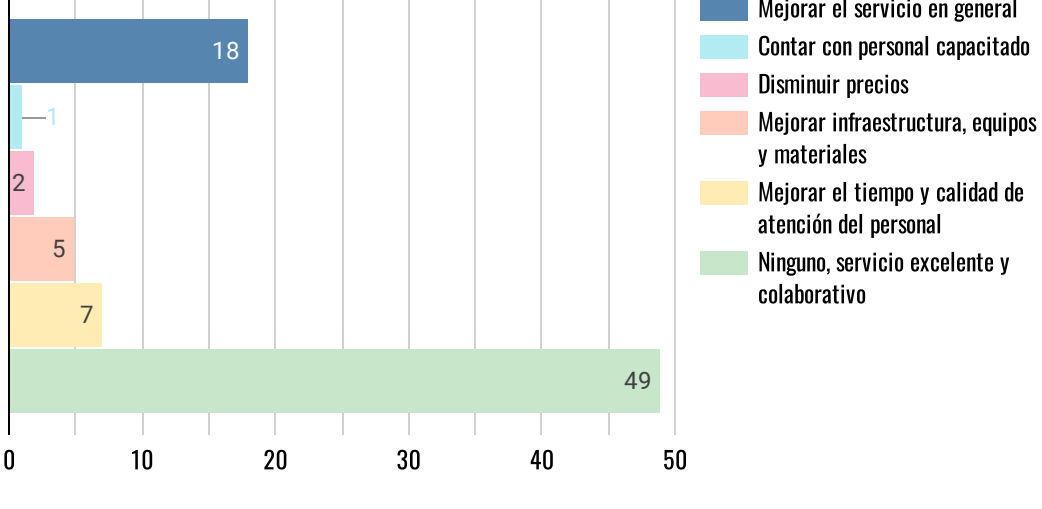


MARKETING Y PUBLICIDAD

¿Por qué medio(s) llegó a conocer nuestros servicios?



COMENTARIOS Y SUGERENCIAS



Comentarios o sugerencias

No
Ninguno
Agilidad en pagos
Tengo una queja de una enfermera en el área de mujeres de enfermería, de ahí todo excelente
Nada
Agendar citas por medio de redes sociales o app y así evitar sacar cita presencial
Si podrían poner un letrero de wifi porque a veces se necesita para alguna emergencia
Mejorar la atención psiquiátrica, y mantener los doctores.
Los doctores puedan dar el diagnóstico, y mantener con una explicación clara sobre eso y el tratamiento disponible.

FILTROS

Institución de salud: Ecuador, Quito (Psiquiatría y G... (1) ▾

Año de estudio: Año 2024 (1) ▾

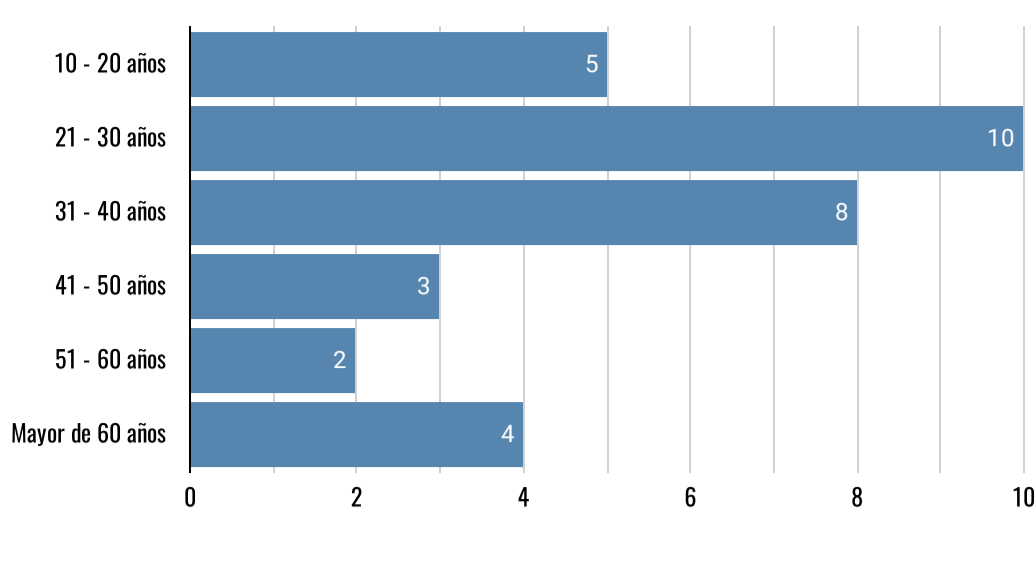
País ▾

Departamento/Ciudad ▾

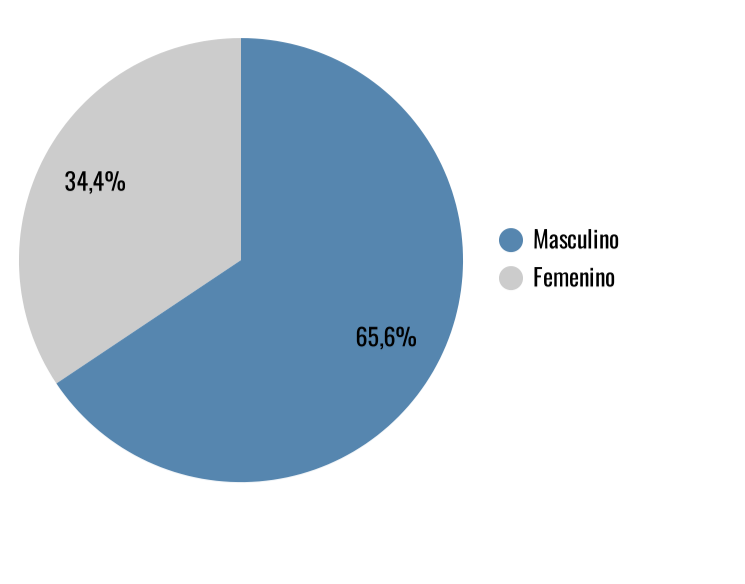
Distrito/Municipio ▾

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

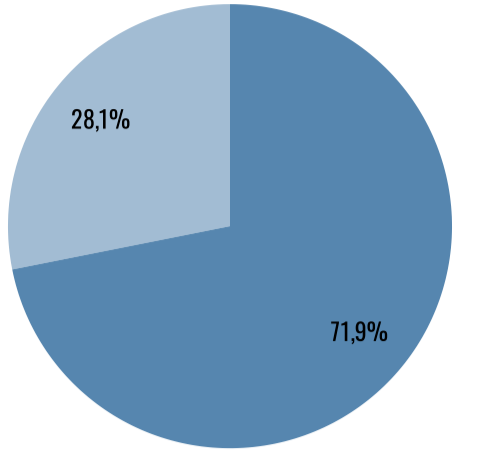
Edad



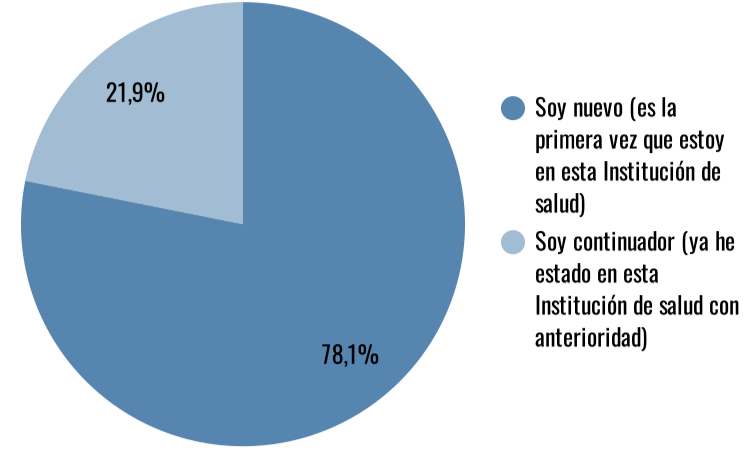
Sexo



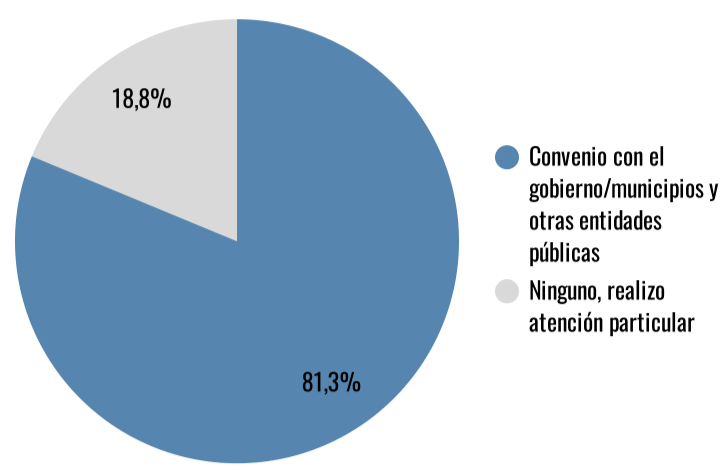
Tipo de encuestado



Frecuencia de atención



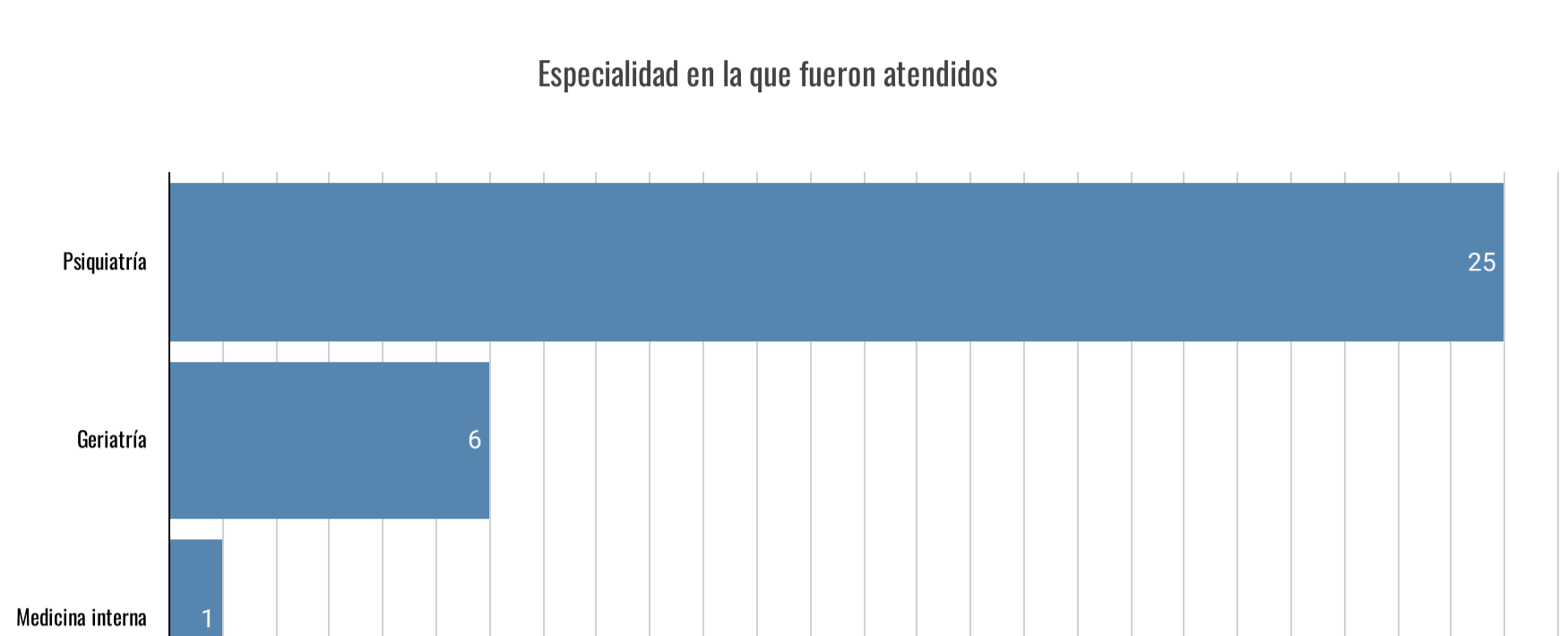
Seguro con el que cuenta para hacerse entender



Compañía de Seguro Privado Frecuencia ▾
No hay datos

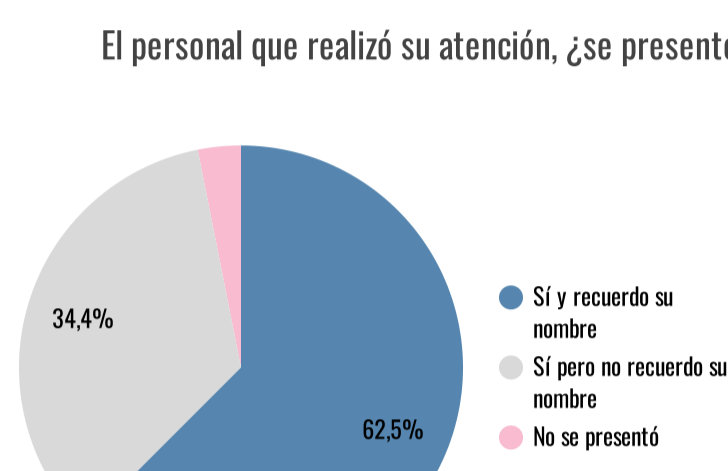
Convenio con empresas Frecuencia ▾
No hay datos

Especialidad en la que fueron atendidos



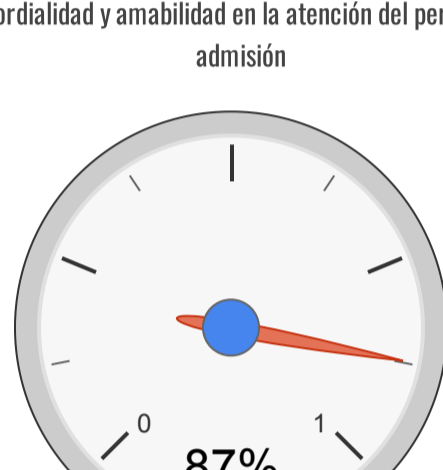
SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS

El personal que realizó su atención, ¿se presentó?



Del 1 al 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos respecto a la atención recibida en admisión hospitalaria? (Se adaptó la escala para presentar resultados del 0% al 100%)

La cordialidad y amabilidad en la atención del personal de admisión



Facilidad y rapidez en el proceso de hospitalización



Orientación frente a sus preguntas o dudas

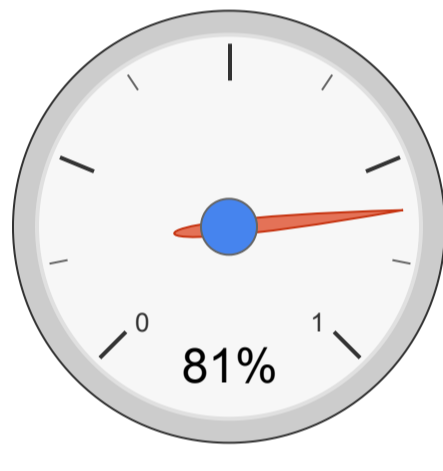


Facilidad para tramitar la cobertura del seguro

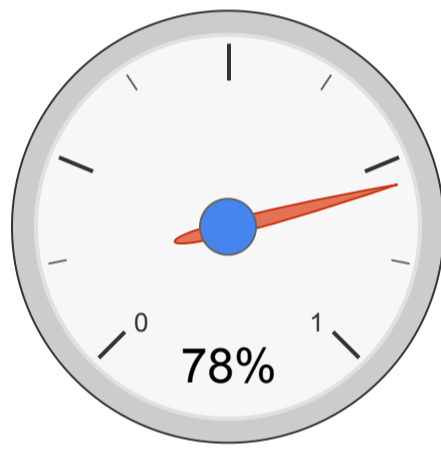


Del 1 al 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos respecto al servicio de Trabajo Social? (Se adaptó la escala para presentar resultados del 0% al 100%)

La cordialidad y amabilidad en la atención del personal de trabajo social

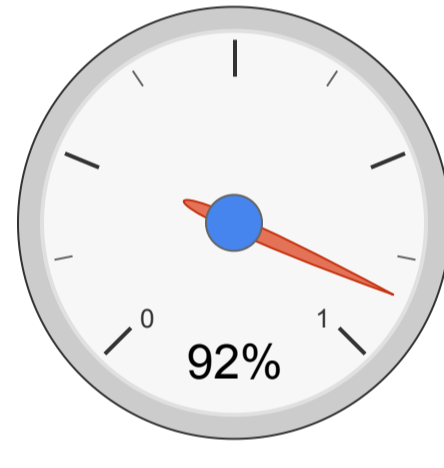


La solución brindada frente a su situación social

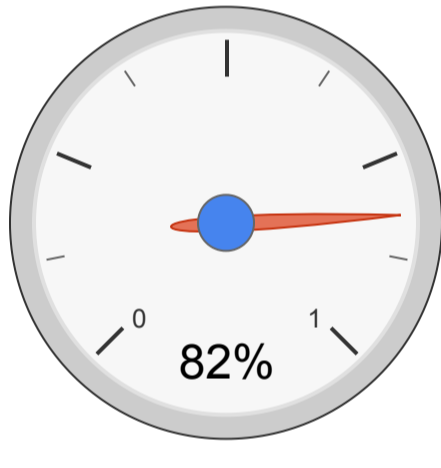


Del 1 al 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, ¿qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos respecto a enfermería? (Se adaptó la escala para presentar resultados del 0% al 100%)

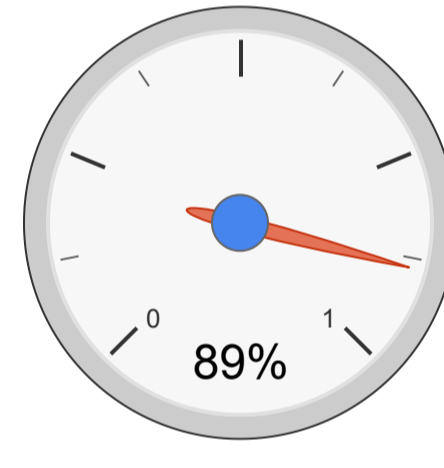
La cordialidad y amabilidad en la atención del personal de enfermería



Las indicaciones sobre las normas generales de funcionamiento del servicio de hospitalización del Centro



La administración oportuna de tratamiento indicado por el personal médico



Respeto a la privacidad y confidencialidad durante su proceso de atención

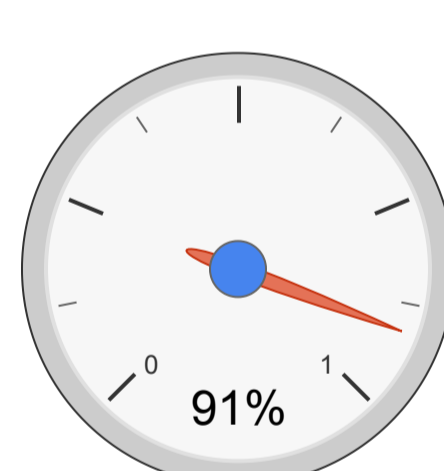


Atención y respuesta a los llamados realizados a enfermería durante el tiempo de hospitalización

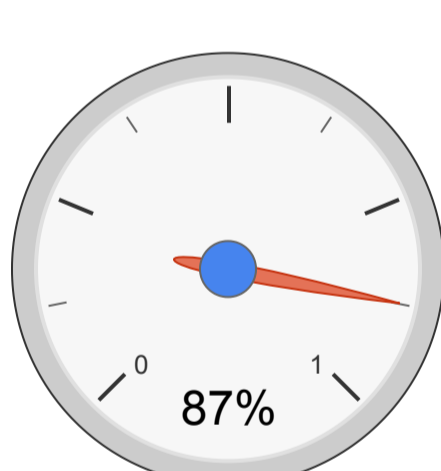


Del 1 al 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos respecto al personal médico? (Se adaptó la escala para presentar resultados del 0% al 100%)

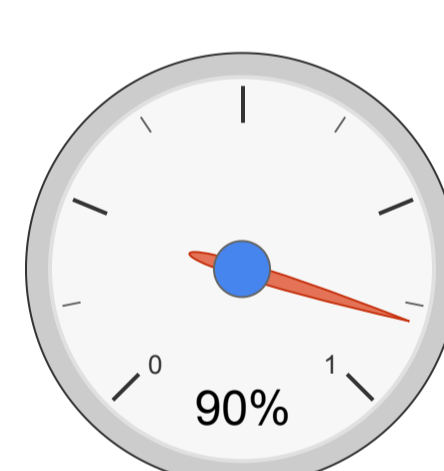
La amabilidad, respeto y paciencia del personal médico



Atención oportuna por parte del personal médico



Interés y confianza para dar respuesta a las consultas



Claridad en la explicación general sobre el diagnóstico, tratamiento, objetivo de la hospitalización, procedimientos, evolución y cuidados en casa



Regularidad en la visita médica



Evolución de su problema de salud durante su estadía hasta el alta



FILTROS

Institución de salud: Ecuador, Quito (Psiquiatría y... (1) ▾

Año de estudio: Año 2024 (1) ▾

País ▾

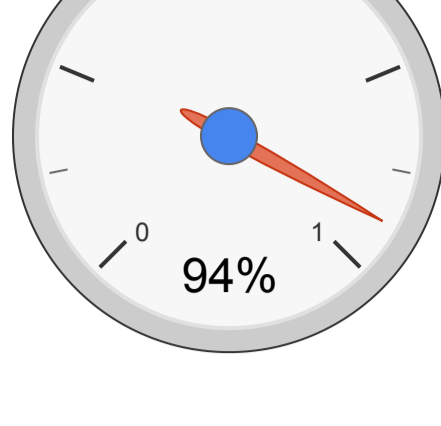
Departamento/Ciudad ▾

Distrito/Municipio ▾

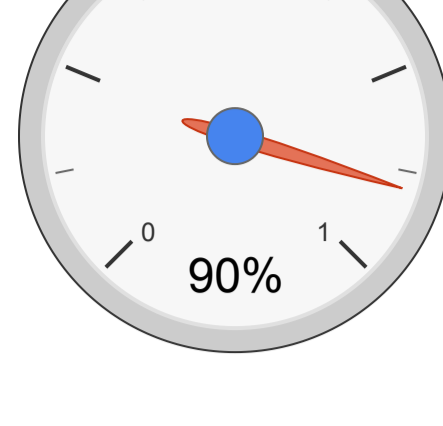
SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS

Del 1 al 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos respecto al personal de nutrición? *(Se adaptó la escala para presentar resultados del 0% al 100%)*

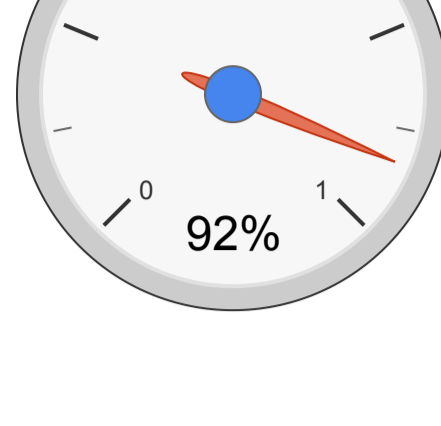
La cordialidad y amabilidad en la atención del personal de nutrición



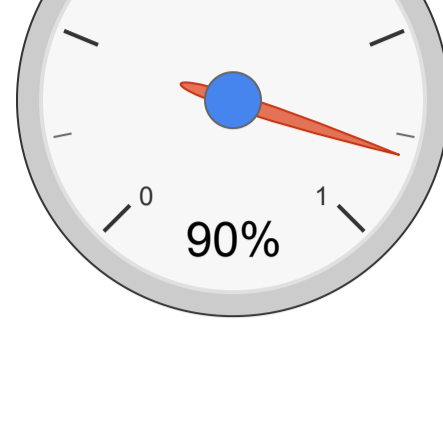
Calidad de los alimentos brindados



Higiene en la manipulación y presentación de los alimentos

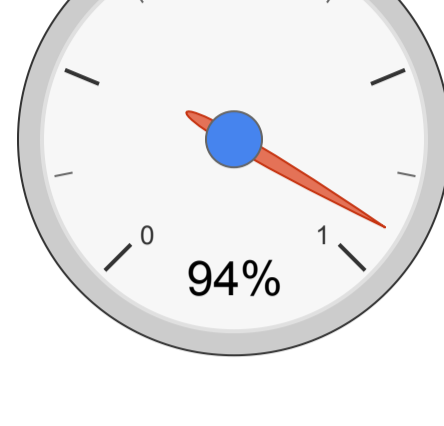


Indicaciones nutricionales al alta médica

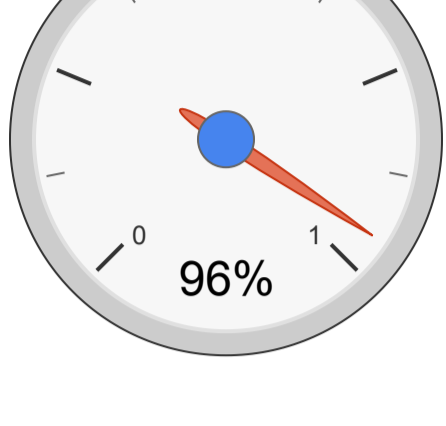


Del 1 al 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos respecto a la imagen, infraestructura y servicios complementarios de la Clínica? *(Se adaptó la escala para presentar resultados del 0% al 100%)*

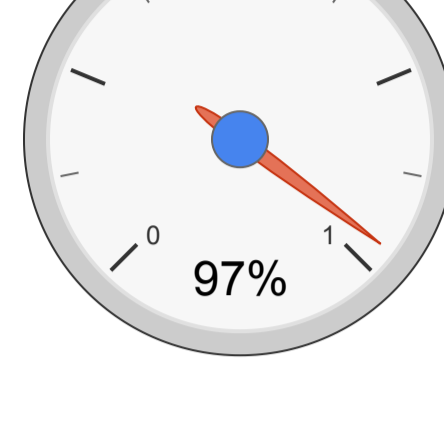
El trato recibido por parte del personal de seguridad



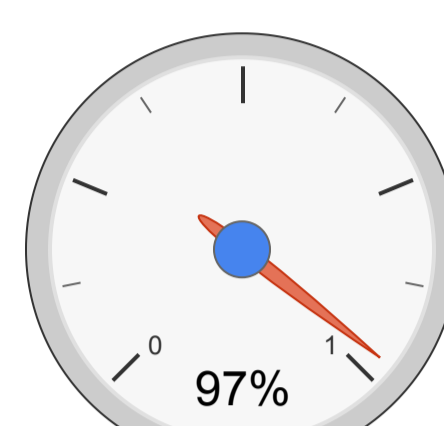
Presentación personal de los colaboradores



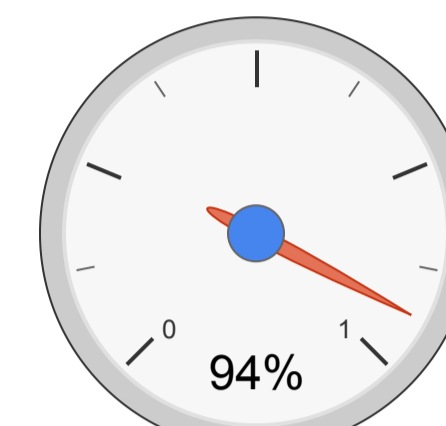
La limpieza en el área de hospitalización



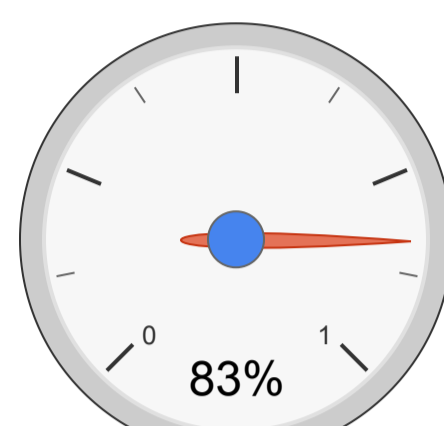
Limpieza de los baños del área de hospitalización



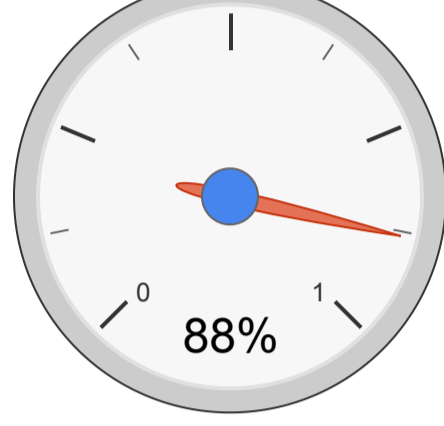
Comodidad de los ambientes de hospitalización



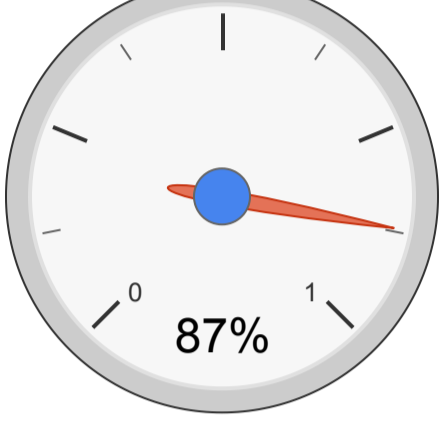
Disponibilidad de los equipos y materiales necesarios para su atención



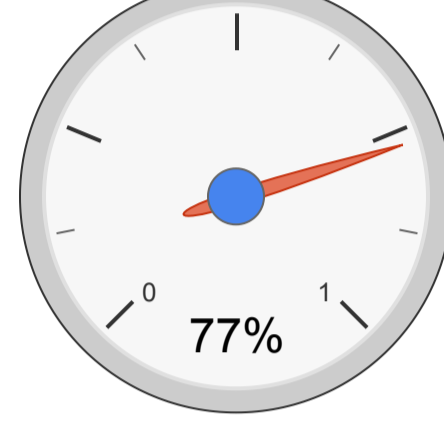
Comodidad con el colchón y ropa de cama



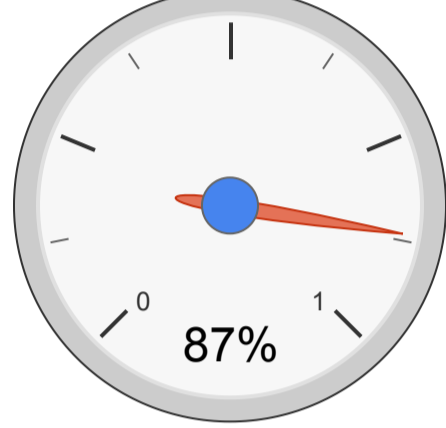
Los horarios de visita y la posibilidad de contar con acompañamiento familiar



Información brindada sobre cómo actuar en caso de emergencias y desastres

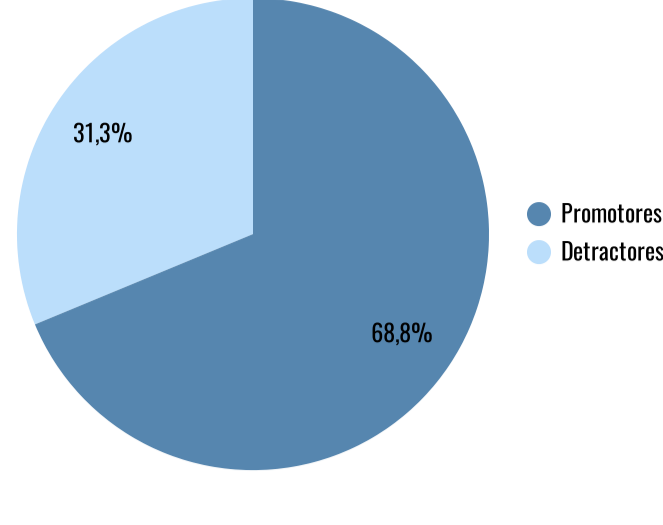


Tiempo adecuado para el proceso de alta hasta el retiro de la clínica

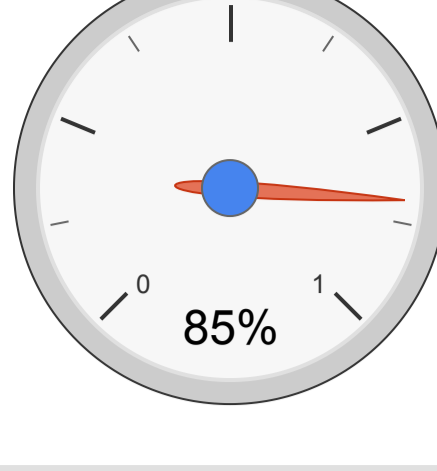


SATISFACCIÓN GENERAL Y RECOMENDACIÓN (NPS)

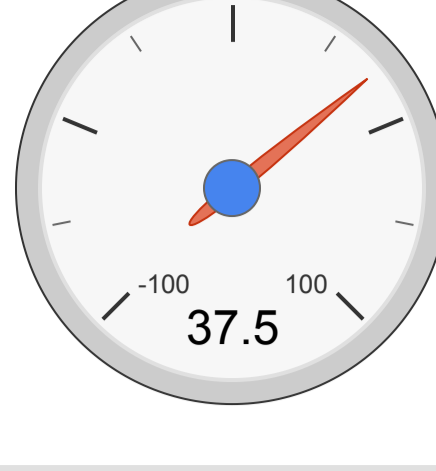
*El NPS es un indicador que se mide en un rango de -100 a 100, a través de la pregunta de recomendación: ¿qué tan probable es que recomiende los servicios de la Institución de Salud a otros familiares y/o amigos? El cálculo se realiza restando la proporción de detractores a la proporción de promotores.



Satisfacción general



Net Promoter Score

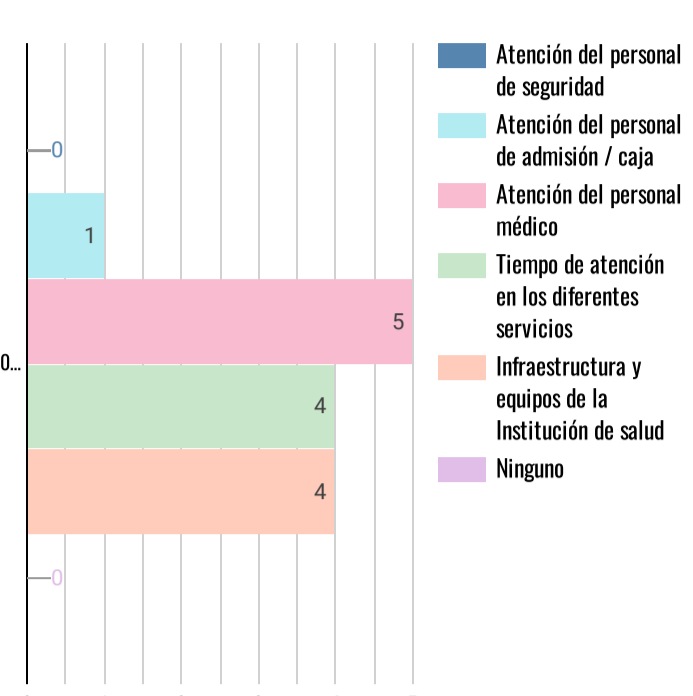


Detractores	Pasivamente satisfechos	Promotores
Encuestados que del 0 al 10, marcaron entre 0 y 6. No recomendarían el servicio.	Encuestados que del 0 al 10, marcaron entre 7 y 8. Les es indiferente recomendar el servicio.	Encuestados que del 0 al 10, marcaron entre 9 y 10. Sí recomendarían el servicio.

Detractores

Aspectos no fueron adecuados (marcaron del 0 al 6)

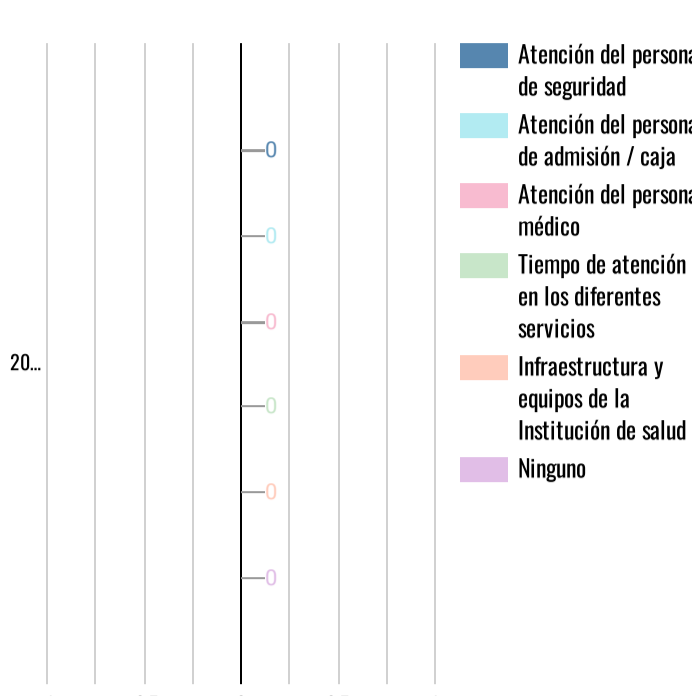
10



Pasivamente satisfechos

Aspectos pueden mejorar (marcaron del 7 al 8)

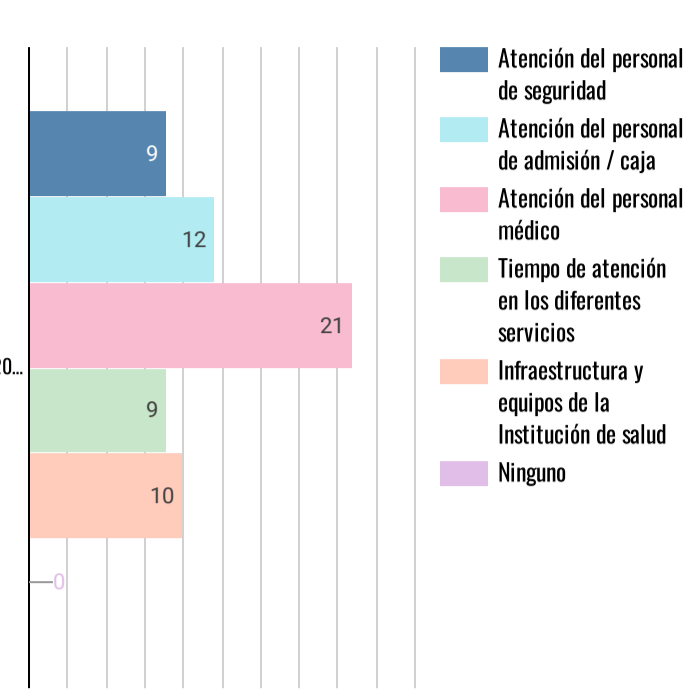
0



Promotores

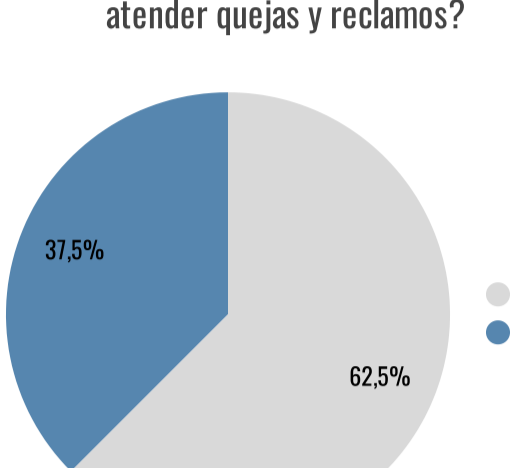
Aspectos destacan (marcaron del 9 al 10)

22

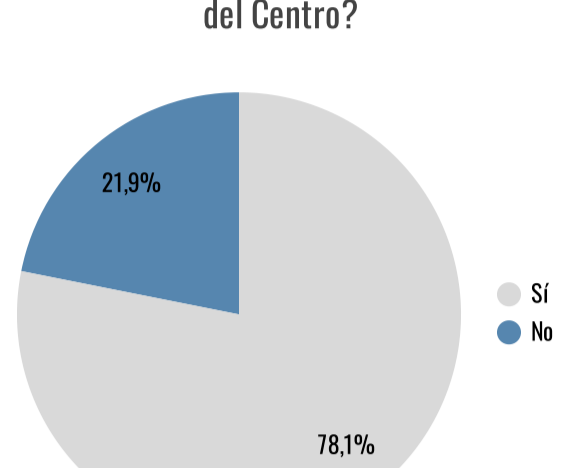


SATISFACCIÓN CON MECANISMOS Y SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO

¿Conoce los mecanismos de la Clínica para atender quejas y reclamos?

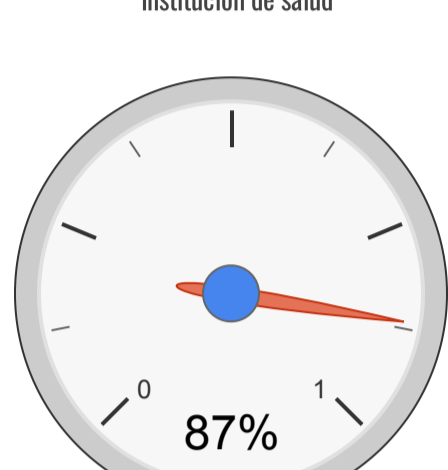


¿Conoce el Área Pastoral de la Salud y Social del Centro?

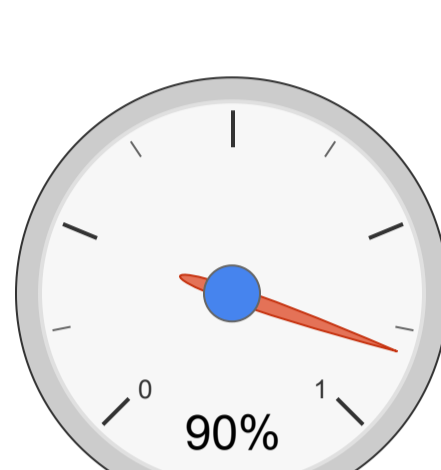


Del 1 al 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos del Centro? (Se adaptó la escala para presentar resultados del 0% al 100%)

El apoyo espiritual y emocional durante su permanencia en la Institución de salud

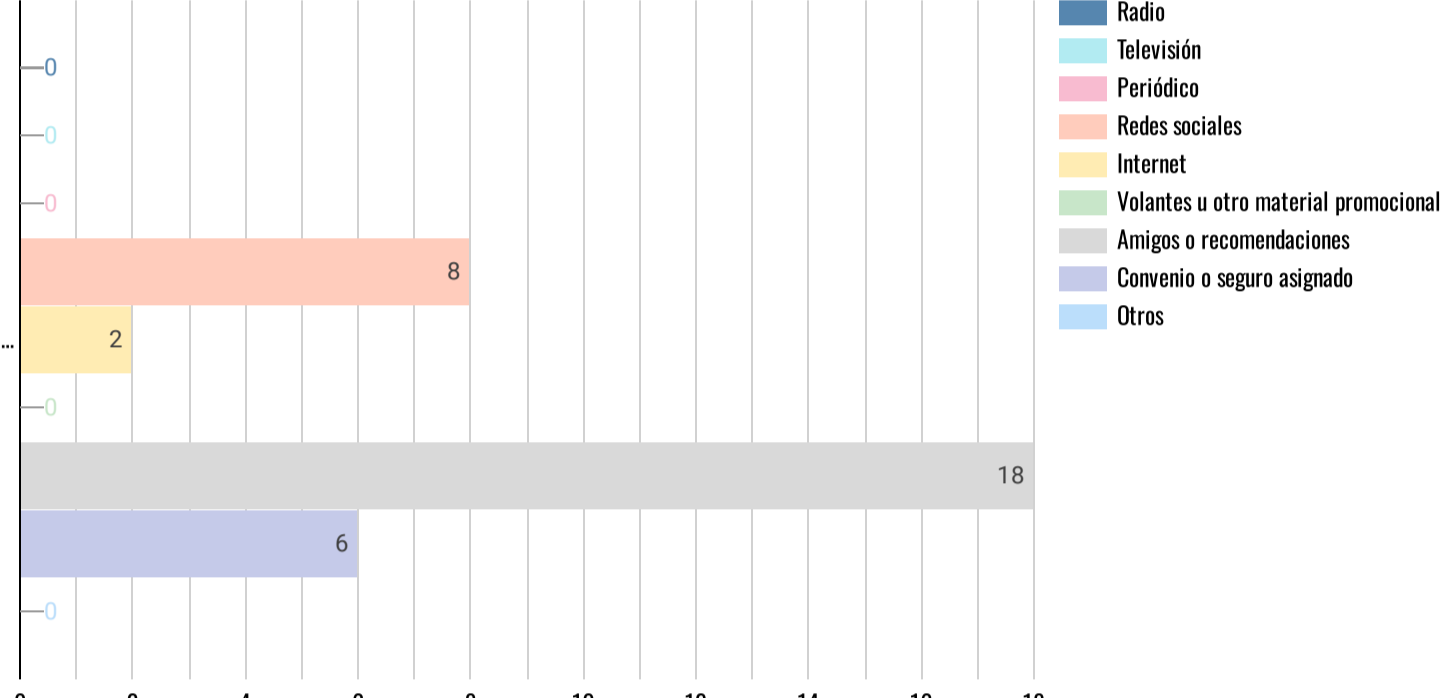


Servicio cálido y humanizado durante la atención

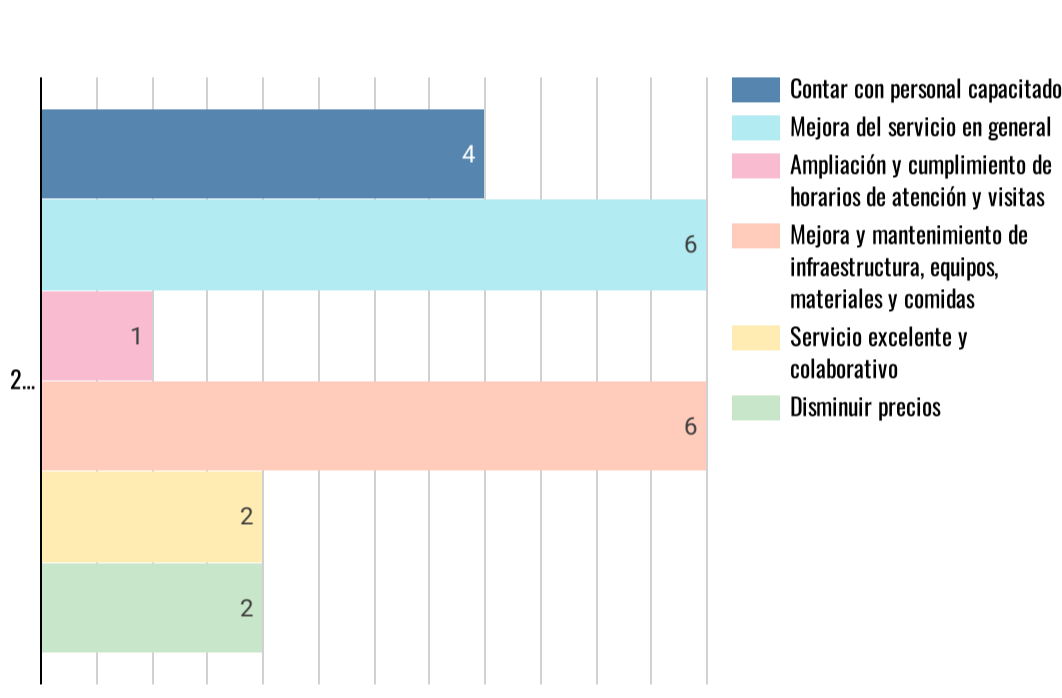


MARKETING Y PUBLICIDAD

¿Por qué medio(s) llegó a conocer nuestros servicios?



COMENTARIOS Y SUGERENCIAS



Comentarios o sugerencias

- mejorar la calidad de las colaciones, mejorar infraestructura de gimnasio
- plan de tratamiento adecuado,
- excelente atención
- cordialidad y respeto en la atención, verificar implementos y espacios adecuados para la atención, claridad en indicaciones nutricionales según sus necesidades, tener claro un plan de rehabilitación y cumplimiento a calidad, implementación de actividades físicas en las mañanas, cumplimiento de reglamento del hospital, motivación para el personal de salud, facilidad en trámites externos de pacientes según facilidad, dar facilidades para que los pacientes continúen con su formación profesional, fortalecer en docencia al personal de salud
- Excelente atención, servicio muy bueno, son el mejor hospital del valle
- mayor información del personal médico, y mejorar el enfoque en el bienestar de paciente, información sobre beneficios a los pacientes
- Comodidad en camas,
- Psicología sea mas cercana de las pacientes y acudir cuando se necesite a brindar mas apoyo cercano.
- Mejorar el estado de las camas.

FILTROS

Institución de salud: Ecuador, Quito (Psiquiatr... (1) ▾

Año de estudio: Año 2024 (1) ▾

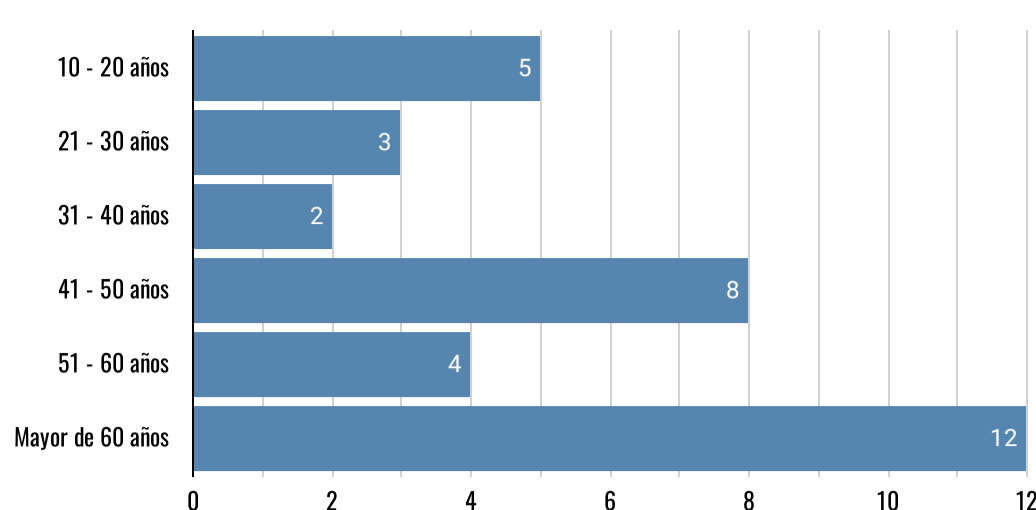
País ▾

Ciudad / Provincia ▾

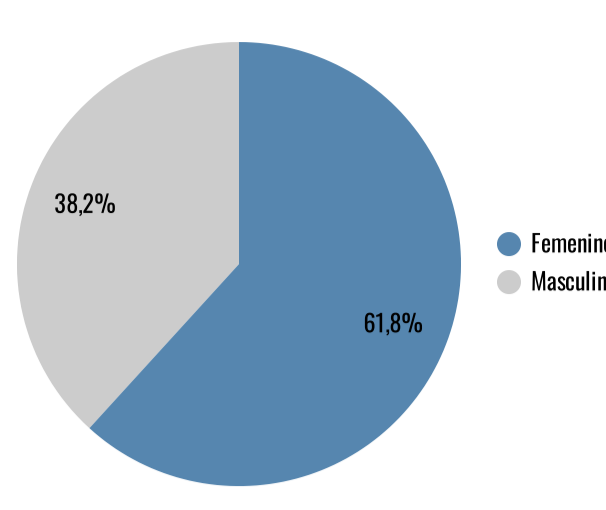
Distrito / Municipio ▾

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

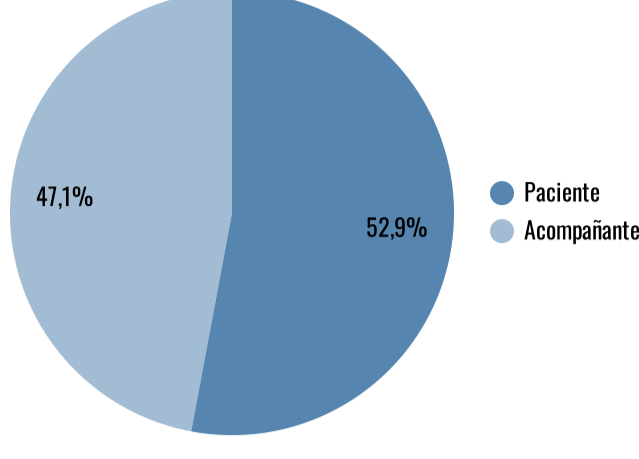
Edad



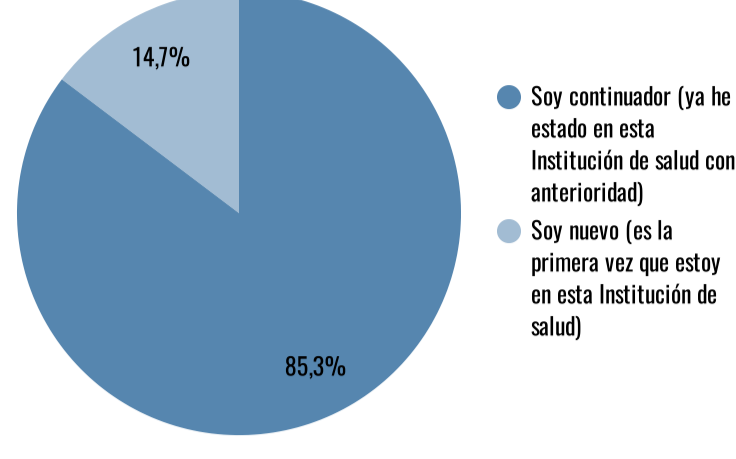
Sexo



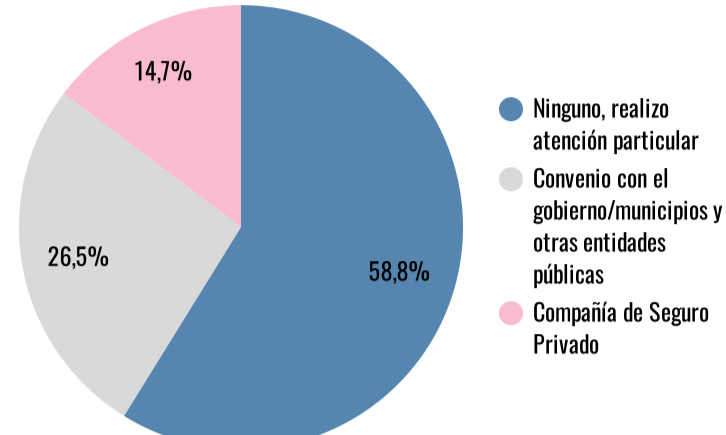
Tipo de encuestado



Frecuencia de atención



Seguro con el que cuenta para hacerse entender

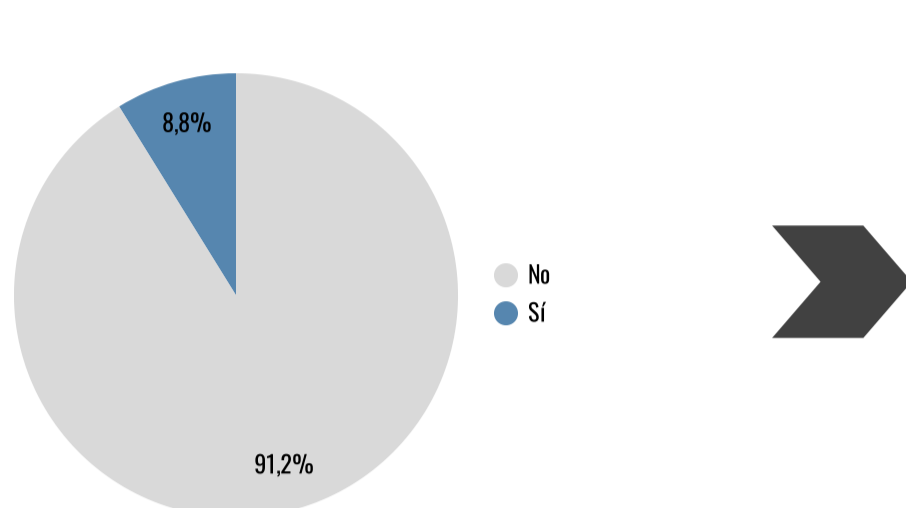


Compañía de Seguro Privado	Frecuencia
Issta	4
Seguro de vida	1

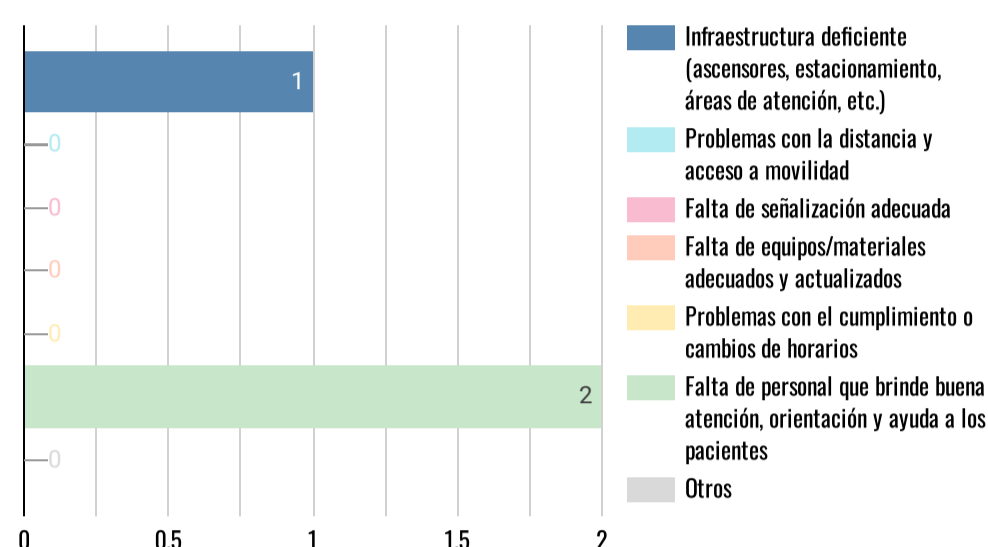
Convenio con empresas	Frecuencia
No hay datos	

SATISFACCIÓN CON SU DESENVOLVIMIENTO DENTRO DE LA CLÍNICA

¿Ha identificado algún impedimento que dificulte su desenvolvimiento dentro de la Clínica?



¿Cuáles son los motivos que dificultaron su desenvolvimiento dentro de la Clínica?



Nota: Responden aquellos que indicaron que tuvieron algún impedimento que dificultó su desenvolvimiento dentro de la Clínica.

FILTROS

Institución de salud: Ecuador, Quito (Psi... (1) ▾

Año de estudio: Año 2024 (1) ▾

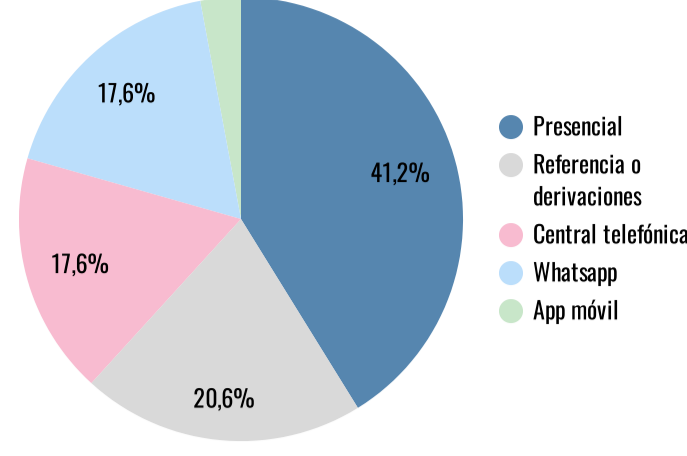
País ▾

Ciudad / Provincia ▾

Distrito / Municipio ▾

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS

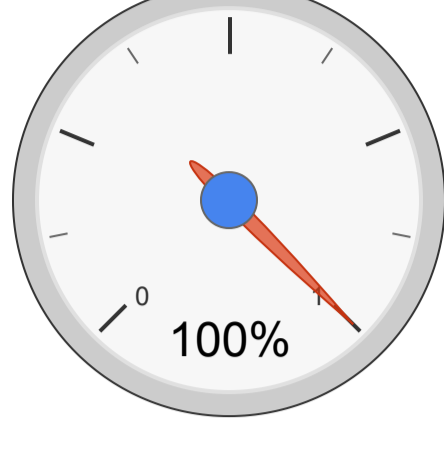
¿A través de que medio obtuvo su cita?



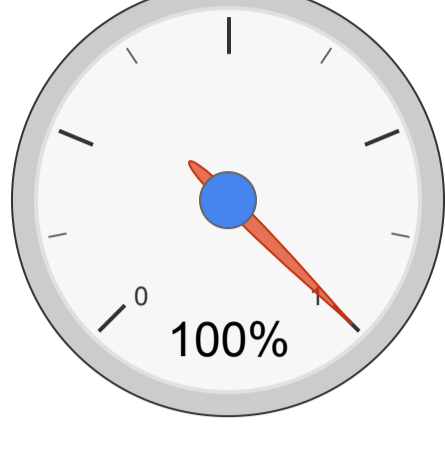
Del 1 al 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, ¿qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos respecto a la atención recibida por medio de la Central telefónica?

(Responden quienes indican que obtuvieron su cita por medio de la Central telefónica y se adaptó la escala para presentar resultados del 0% al 100%)

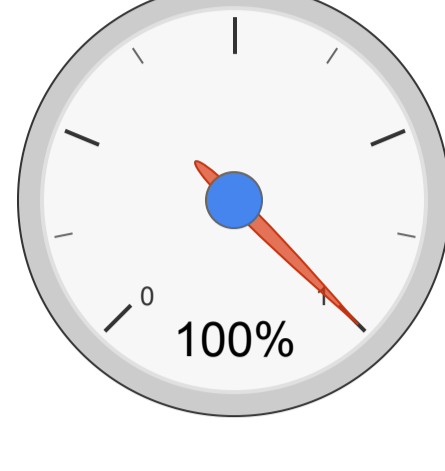
La cordialidad y amabilidad del personal de central telefónica



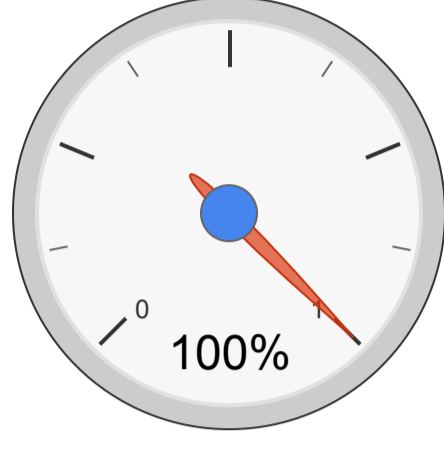
Respuesta a las consultas



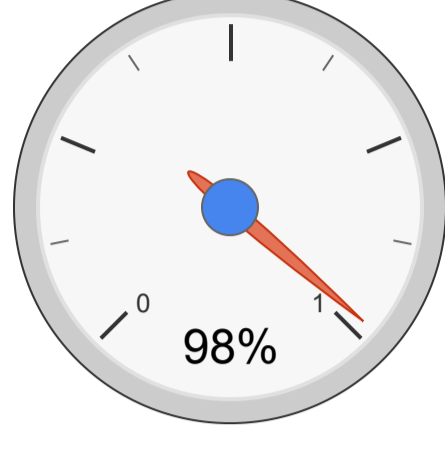
El tiempo dedicado y la claridad en las indicaciones para el día de la cita



La rapidez de la programación de citas

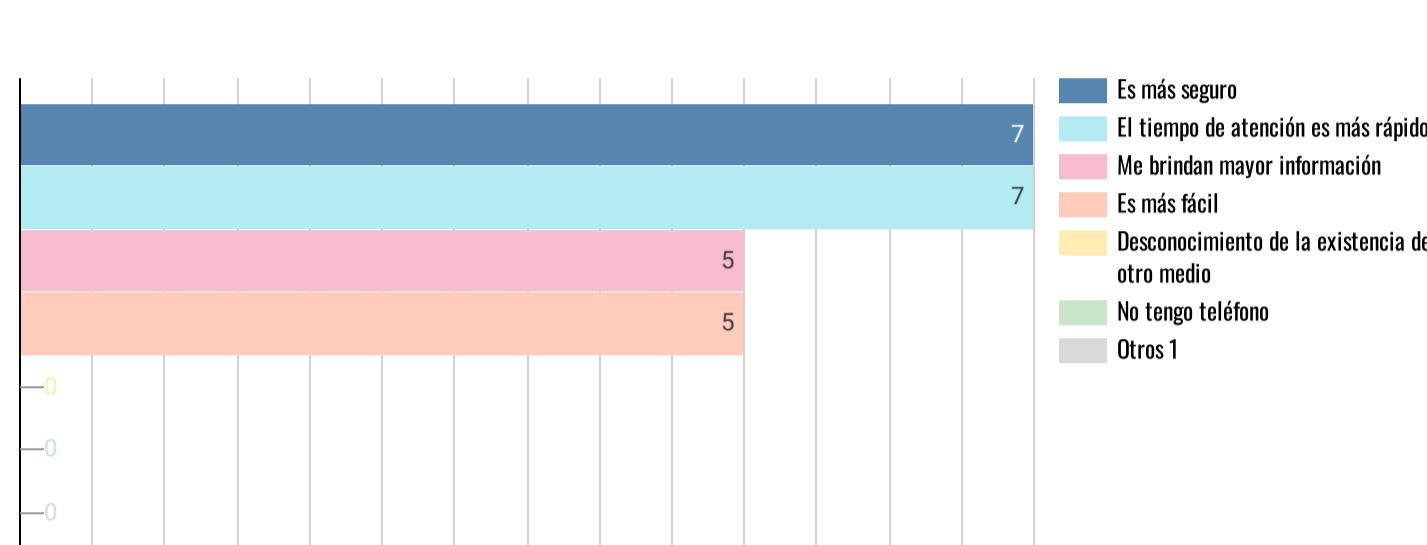


Posibilidad de escoger un horario disponible y al terapeuta para su atención



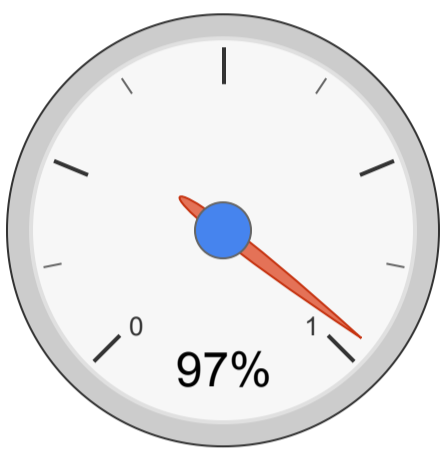
¿Por qué motivo(s) prefiere obtener su cita de manera presencial?

(Responden quienes indican que obtuvieron su cita de manera presencial)

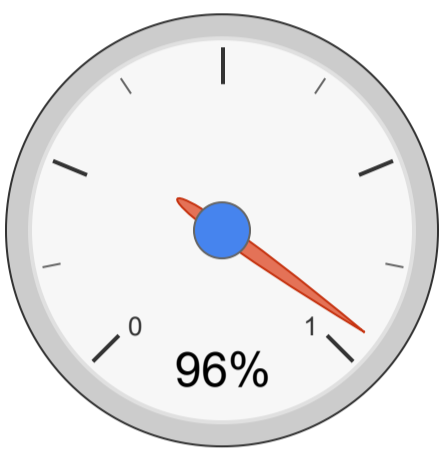


Del 1 al 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, ¿qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos respecto a la atención recibida en admisión y/o caja? (Se adaptó la escala para presentar resultados del 0% al 100%)

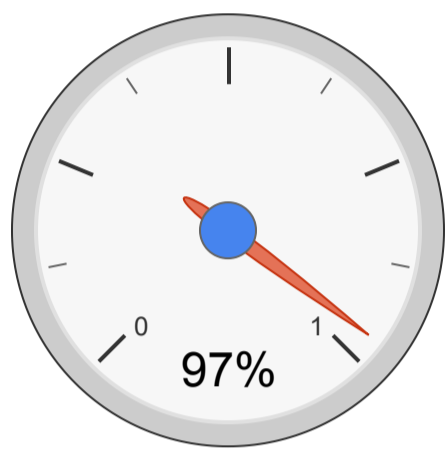
La cordialidad y amabilidad en la atención del personal de admisión / caja



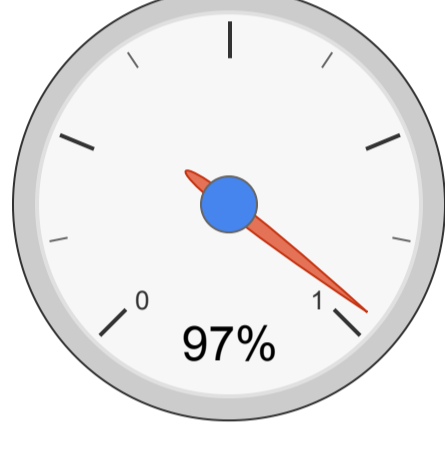
La disponibilidad de turnos y facilidad para programar la terapia.



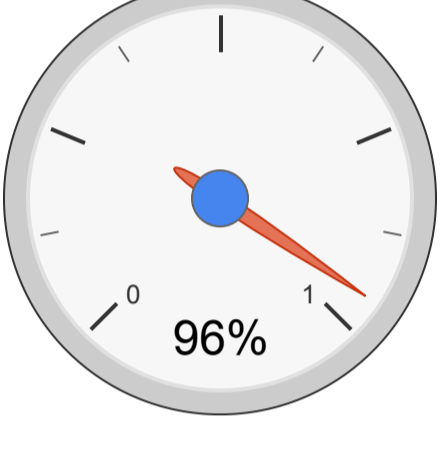
Posibilidad de escoger el personal médico, día y hora para su atención



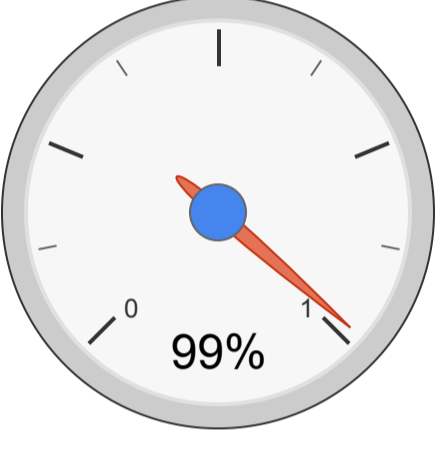
Orientación clara frente a sus preguntas o dudas



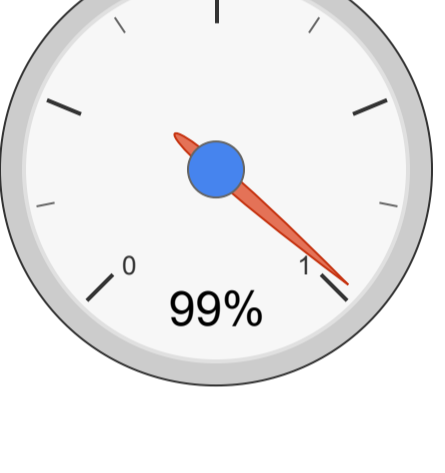
Facilidad para tramitar la cobertura del seguro



Variedad de medios de pago



Tiempo de espera para atención (colas de espera)



FILTROS

Institución de salud: Ecuador, Quito (Psiqui... (1) ▾

Año de estudio: Año 2024 (1) ▾

País ▾

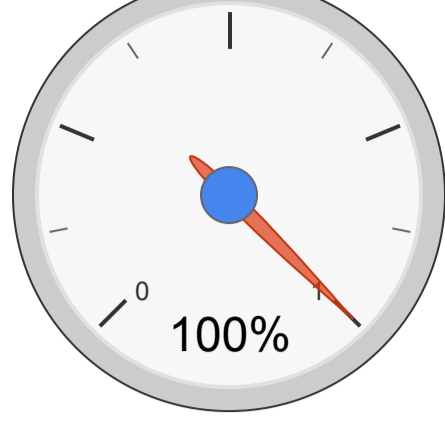
Ciudad / Provincia ▾

Distrito / Municipio ▾

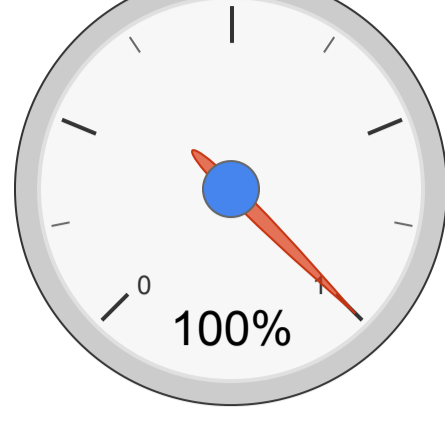
SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS

Del 1 al 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, ¿qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos respecto al servicio de Trabajo social? *(Se adaptó la escala para presentar resultados del 0% al 100%)*

La cordialidad y amabilidad en la atención del personal de trabajo social

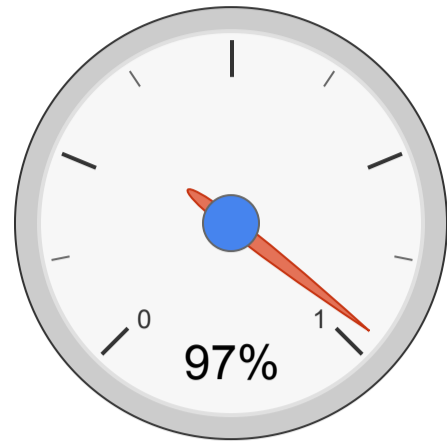


La solución brindada frente a su situación

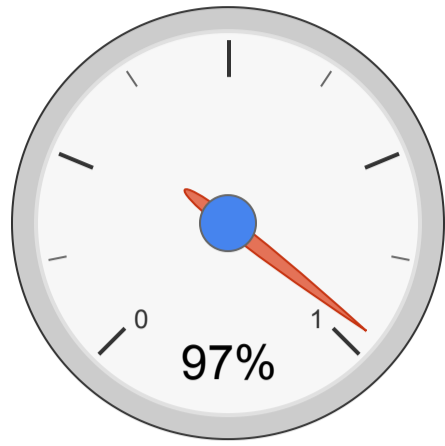


Del 1 al 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, ¿qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos respecto al terapeuta? *(Se adaptó la escala para presentar resultados del 0% al 100%)*

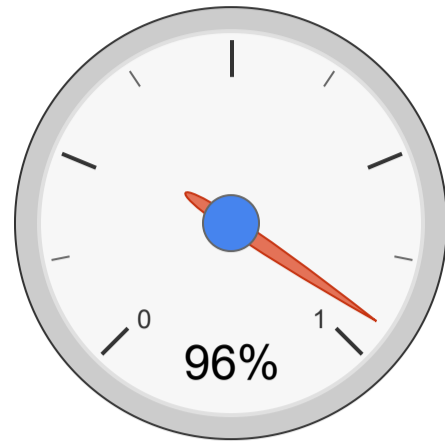
La amabilidad, respeto y paciencia del terapeuta



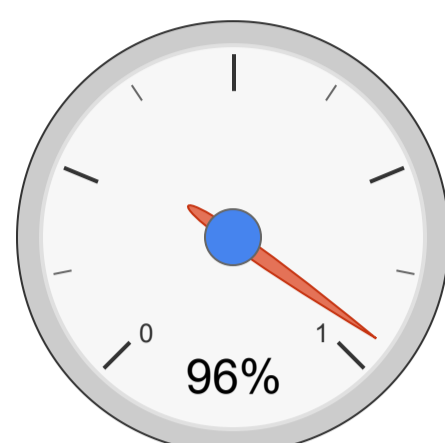
Respeto y cuidado de su privacidad durante su atención en terapia



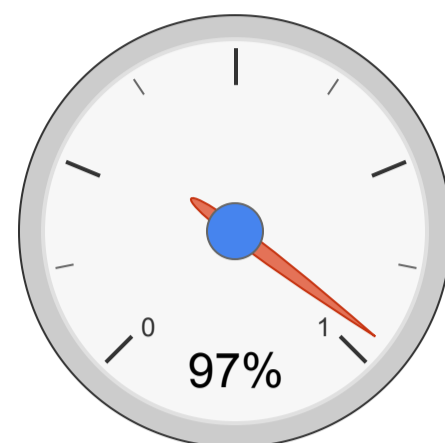
La claridad en la información brindada por el terapeuta en relación a su diagnóstico, tratamiento, evolución y cuidados en casa



Tiempo y forma del desarrollo de las terapias

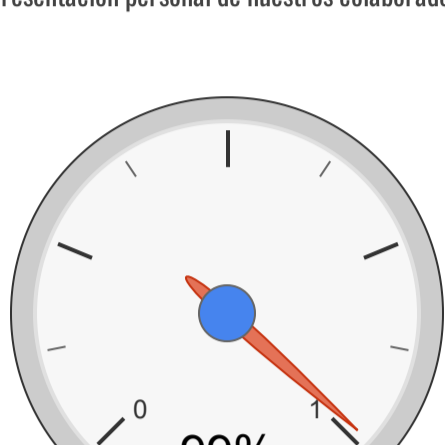


La evolución de su problema de salud con el tratamiento terapéutico



Del 1 al 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, ¿qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos respecto a la imagen, infraestructura y servicios complementarios de la Clínica? *(Se adaptó la escala para presentar resultados del 0% al 100%)*

Presentación personal de nuestros colaboradores



Los equipos y materiales necesarios para su atención



La limpieza en el área de rehabilitación



Limpieza de los baños del área de rehabilitación



Orientación con la señalización, letreros o carteles.



FILTROS

Institución de salud: Ecuador, Quito (Psiquiatría ... (1) ▾

Año de estudio: Año 2024

(1) ▾

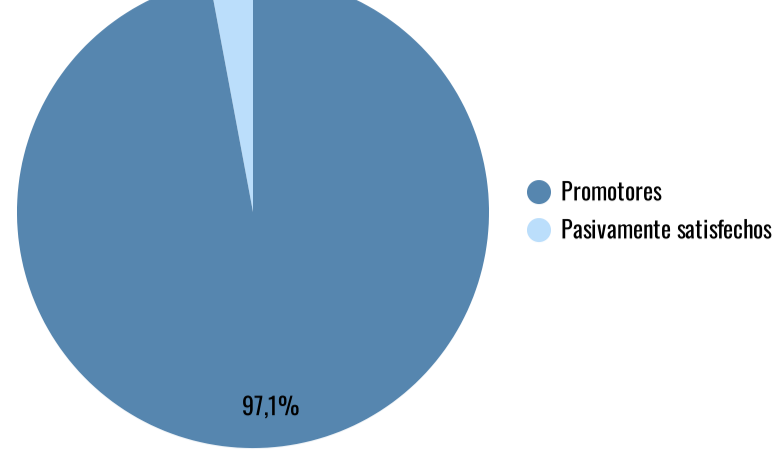
Pais ▾

Ciudad / Provincia ▾

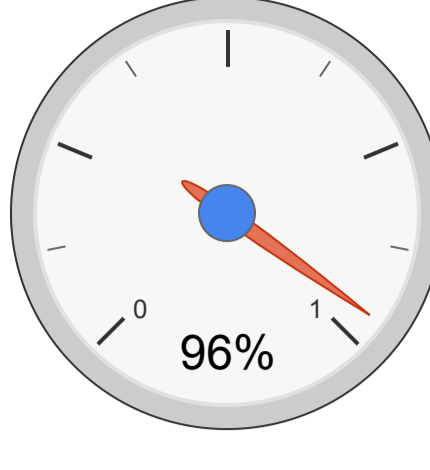
Distrito / Municipio ▾

SATISFACCIÓN GENERAL Y RECOMENDACIÓN (NPS)

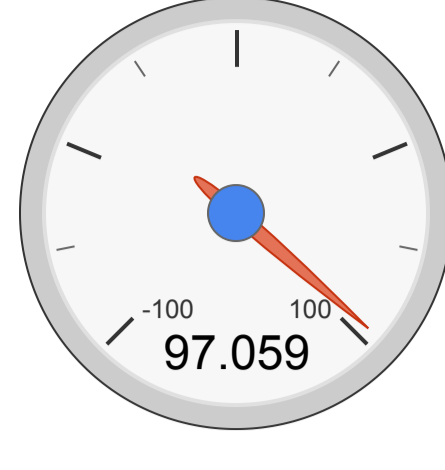
*El NPS es un indicador que se mide en un rango de -100 a 100, a través de la pregunta de recomendación: ¿qué tan probable es que recomiende los servicios de la Institución de Salud a otros familiares y/o amigos? El cálculo se realiza restando la proporción de detractores a la proporción de promotores.



Satisfacción general



Net Promoter Score



Detractores

Encuestados que del 0 al 10, marcaron entre 0 y 6. **No** recomendarían el servicio

Pasivamente satisfechos

Encuestados que del 0 al 10, marcaron entre 7 y 8. Les es **indiferente** recomendar el servicio.

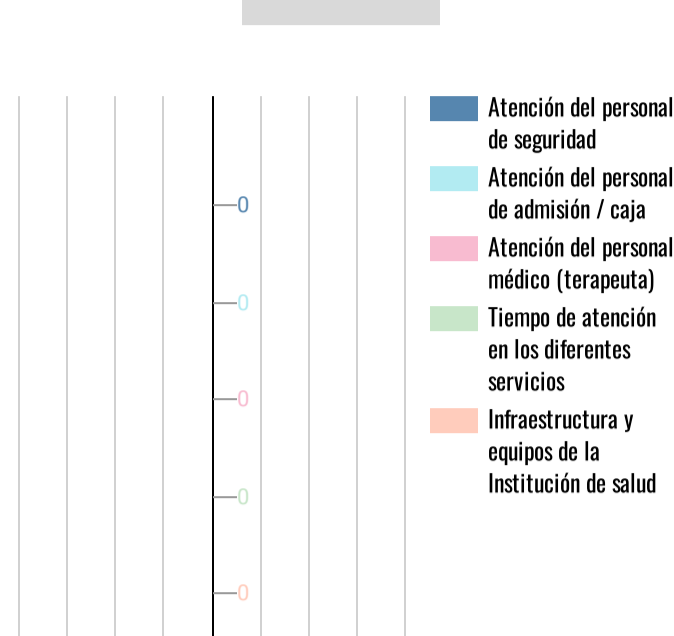
Promotores

Encuestados que del 0 al 10, marcaron entre 9 y 10. **Si** recomendarían el servicio.

Detractores

Aspectos no fueron adecuados (marcaron del 0 al 6)

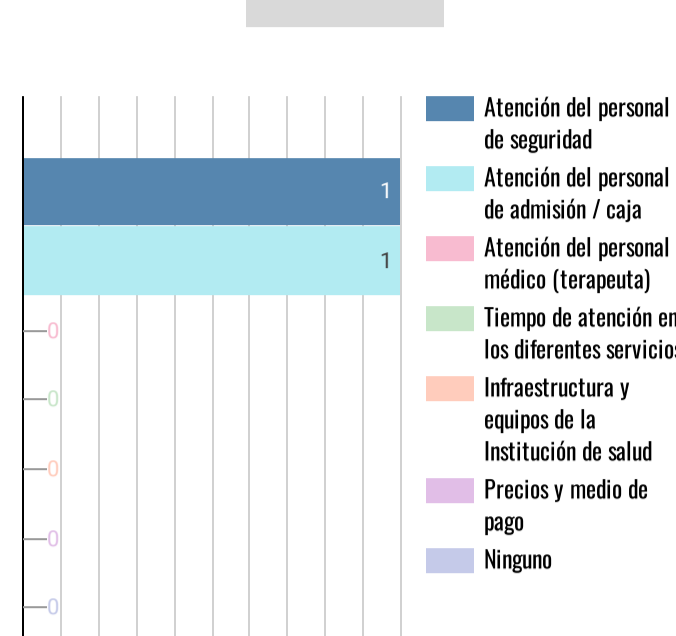
0



Pasivamente satisfechos

Aspectos pueden mejorar (marcaron del 7 al 8)

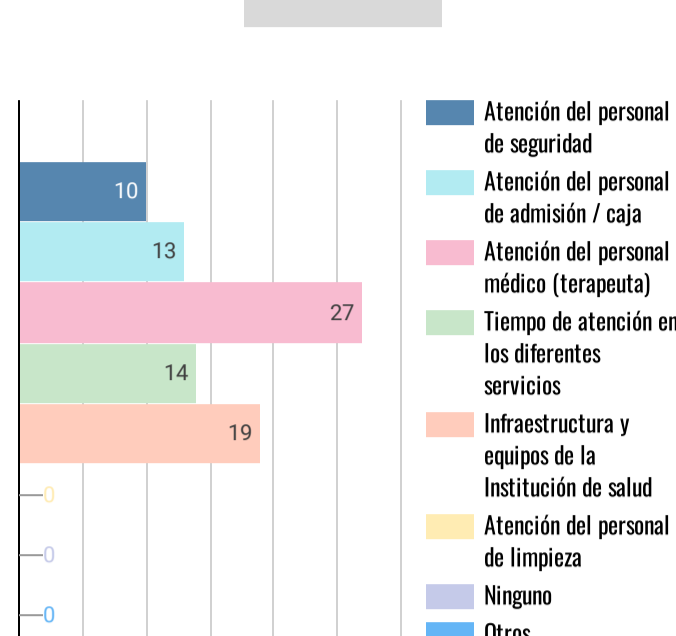
1



Promotores

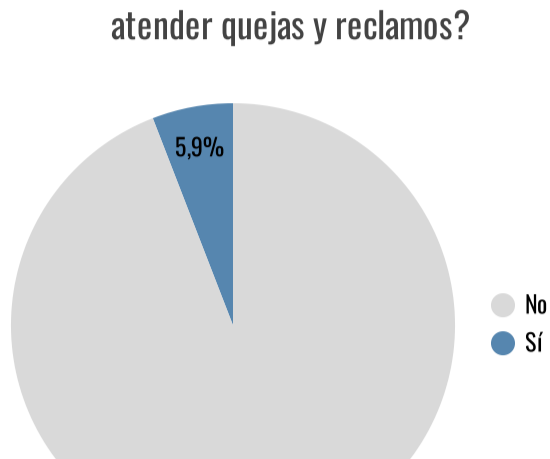
Aspectos destacan (marcaron del 9 al 10)

33

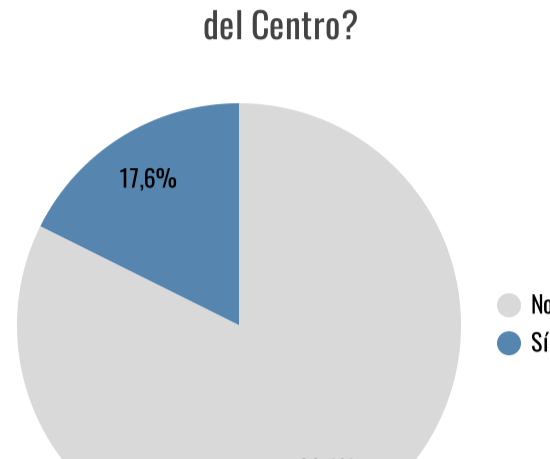


SATISFACCIÓN CON MECANISMOS Y SERVICIOS DE ACOMPAÑAMIENTO

¿Conoce los mecanismos de la Clínica para atender quejas y reclamos?



¿Conoce el Área de Pastoral de la Salud y Social del Centro?



Del 1 al 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, ¿qué tan satisfecho se encuentra con los siguientes aspectos del Centro? (Se adaptó la escala para presentar resultados del 0% al 100%)

El apoyo espiritual y emocional durante su permanencia en de la Institución de salud

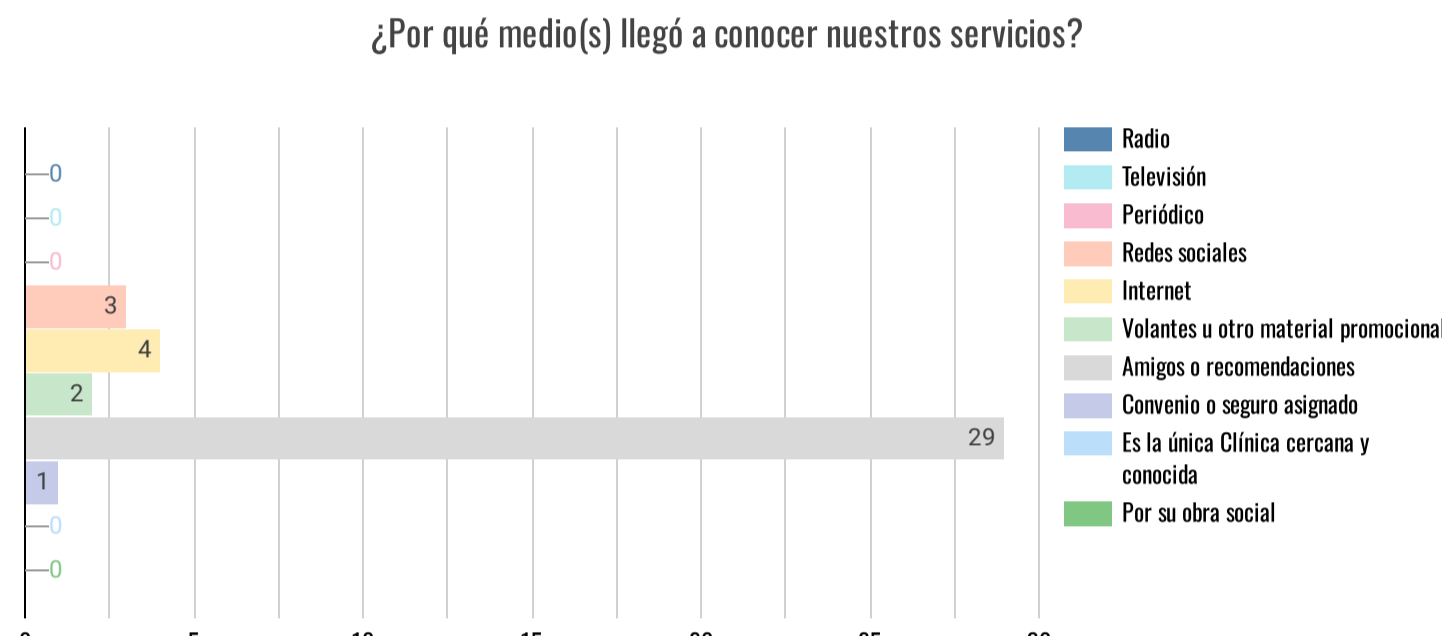


Servicio cálido y humanizado durante la atención

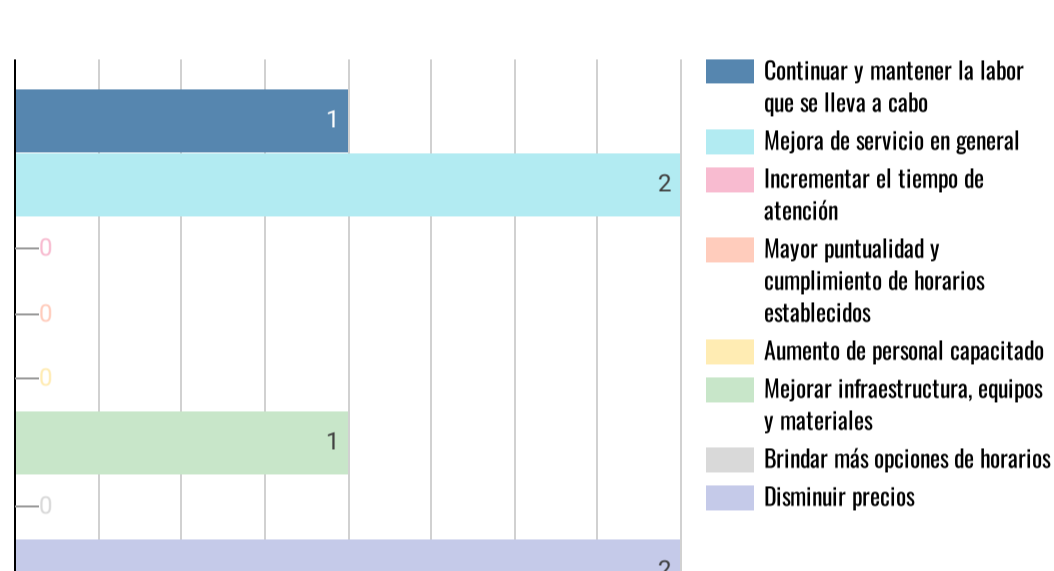


MARKETING Y PUBLICIDAD

¿Por qué medio(s) llegó a conocer nuestros servicios?



COMENTARIOS Y SUGERENCIAS



Comentario o sugerencia ▾

Reconoció al Fraile Ezequiel Villanueva como una muy buena persona y quiso que lo anotara

Que mejoren el precio y que sea más económico

Precios muy altos

Ninguno

Mejorar la privacidad en el área de terapias, colocando cubículos de atención y retirando cortinas

Las terapias deberían ser seguidas.

Es una buena atención

En terapia de lenguaje acoger a más niños

Convenios