



**RESUMEN INFORMES
ESTUDIO SATISFACCIÓN USUARIA
SISAN
2013**

DIRECCIÓN DE SANIDAD DE LA ARMADA



ASPECTOS GENERALES

1. Objetivo General:

Conocer las causas de la percepción disminuida, por nivel de atención y UU.EE. cuyo índice de satisfacción de usuarios resultó bajo el promedio de la Red el año 2012, por medio de técnica de investigación cualitativa denominada grupo focal.

2. Objetivos Específicos:

- Identificar las percepciones y opiniones de los usuarios que participen en el grupo focal, respecto a las causas de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción usuaria 2012, en relación a dimensiones disminuidas y comentarios tipificados como reclamos.

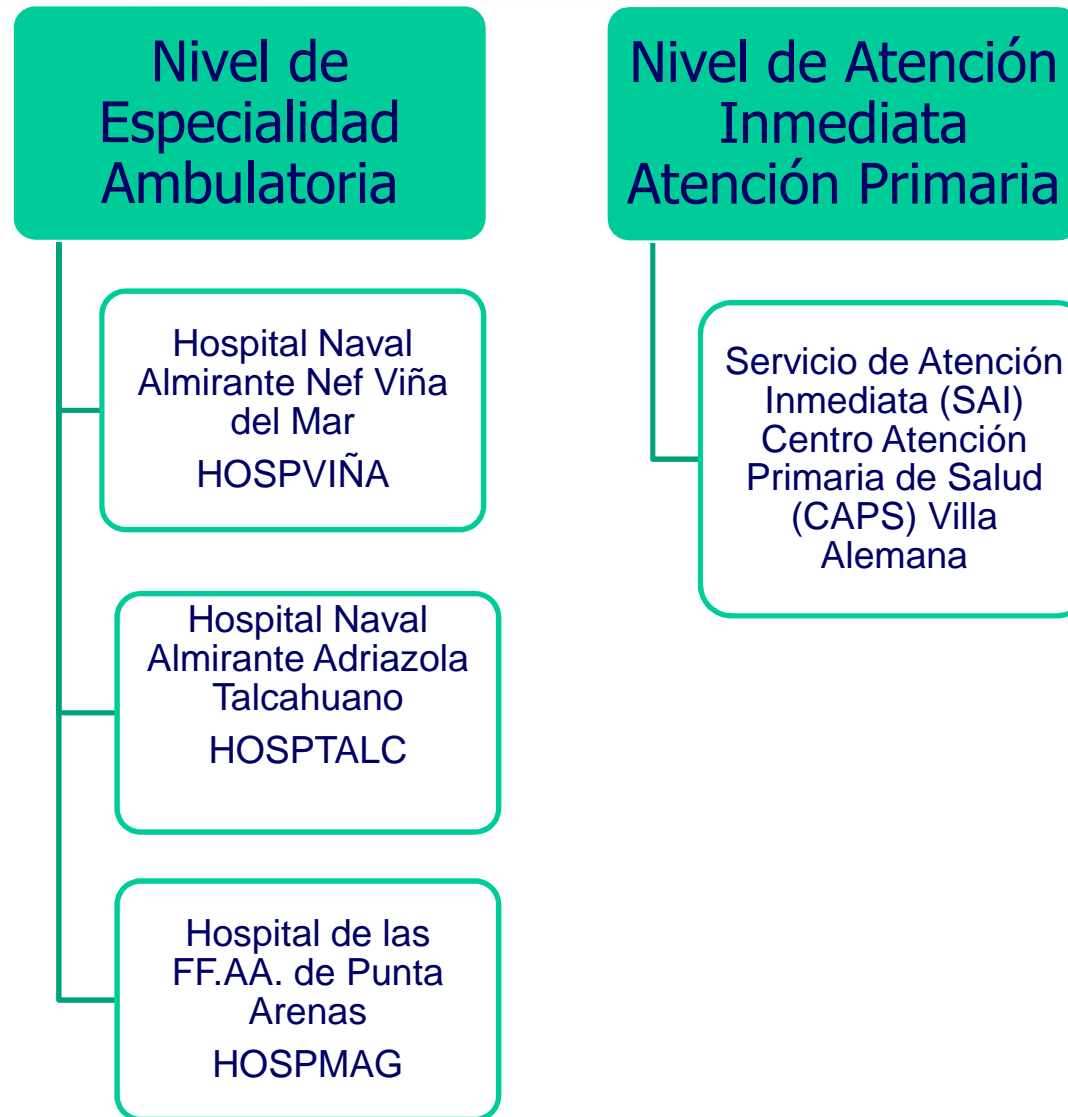
- Detectar las percepciones y opiniones de los usuarios que participen en el grupo focal, respecto a las alternativas de solución frente a dimensiones disminuidas y comentarios tipificados como reclamos del estudio cuantitativo 2012.

3. Características del Estudio:

- a. Exploratorio.
- b. Fuentes de información: Primaria, han sido invitados a participar usuarios y usuarias de las UU.EE. que han concurrido voluntariamente y en calidad de pacientes a dar su opinión.
- c. Método de recolección de información: grupo focal, que es una entrevista grupal y semi estructurada,.
- d. Método de contacto: invitación directa, telefónica y por escrito



ALCANCE DEL ESTUDIO CUALITATIVO 2013



Niveles de Atención con índice de satisfacción usuaria disminuido año 2012.



ETAPAS DEL PROCESO

- a) Definición de objetivos.
- b) Cronograma.
- c) Diseño de preguntas.
- d) Definición de moderador, observador e invitados.
- e) Selección sitio reunión.
- f) Diseño de procedimiento para el desarrollo del encuentro.
- g) Invitación a los miembros del grupo (por lo menos con 2 semanas de anticipación y recordatorio telefónico 48 horas antes).
- h) Chequeo aspectos estructurales.
- i) Desarrollo de entrevista grupal
- j) Apertura, presentación de asistentes y moderador.
- k) Explicitación de Objetivo del grupo focal.
- l) Grabación de reunión.
- m) Cierre y acuerdos.
- n) Matriz de sistematización.
- o) Análisis de resultados en relación a objetivo de investigación.
- p) Informe final.
- q) Retroalimentación a Jefes UU.EE



PREGUNTAS ORIENTADORAS

En cada grupo focal se plantearon las siguientes preguntas orientadoras:

- 1.- ¿Cuál es su opinión frente al resultado obtenido en... dimensiones disminuidas?
- 2.- ¿A qué atribuye que este aspecto haya sido evaluado así?
- 3.- ¿Qué aspectos de esta dimensión (es) a usted le afectan más?
- 4.- ¿Qué cree usted podría realizarse para mejorar este aspecto?
- 5.- ¿Cuál es su opinión frente a... (comentarios tipificados como reclamos)?
- 6.- ¿A qué atribuye usted estas opiniones....?
- 7.- ¿Se siente usted identificado con ésta opiniones?
- 8.- ¿Cuál o cuáles son a su juicio las opiniones más importantes?
- 9.- ¿Qué cree usted podría realizarse para mejorar este aspecto?



CARACTERÍSTICAS DE LOS PARTICIPANTES

HOSPVIÑA

- 8 personas, de las cuales 5 fueron varones y 3 damas. Promedio de edad de los integrantes: 72 años de edad. Actividad de los integrantes del grupo: pensionados y dueñas de casa. Nivel educacional: estudios medios y técnicos completos. Situación general de salud: 100% de integrantes con alguna patología crónica o discapacitante.

HOSPITALC

- En la mañana fueron 14 personas, de las cuales 10 fueron varones y 4 damas. Grupo tarde: fueron 18 personas, de las cuales 10 fueron varones y 8 damas. Promedio de edad de los integrantes: 61 años de edad. Actividad de los integrantes del grupo: activos, pensionados y dueñas de casa. Nivel educacional: estudios medios, técnicos completos y universitarios completos. Situación general de salud: integrantes con una condición de salud diversa, sanos y otros con alguna patología crónica o discapacitante.

HOSPMAG

- 11 personas, de las cuales 3 fueron varones y 8 damas. Promedio de edad de los integrantes: 65 años de edad. Actividad de los integrantes del grupo: activo, pensionados y dueñas de casa. Nivel educacional: estudios medios y técnicos completos. Situación general de salud: 90% de integrantes con alguna patología crónica o discapacitante.

SAI CAPS V.ALEMANA

- 10 personas, de las cuales todas fueron damas. Promedio de edad de los integrantes: 64 años de edad. Actividad de los integrantes del grupo: pensionadas y dueñas de casa. Nivel educacional: estudios medios y técnicos completos. Situación general de salud: 90% de integrantes con alguna patología crónica.



PRINCIPALES RESULTADOS HOSPITAL NAVAL ALMIRANTE NEF VIÑA DEL MAR

De acuerdo a los relatos de los participantes en el grupo focal se puede indicar como principales causas, de que percepción de satisfacción por parte de usuarios del policlínico se encuentre disminuida, a los siguientes aspectos:

HOSPITAL NAVAL ALMIRANTE NEF POLICLINICO ESPECIALIDADES



El largo tiempo que deben esperar para ser efectivamente atendidos por el especialista, o bien para realizar algún examen de mayor complejidad en el hospital, es decir, la oportunidad de atención.



El trato deshumanizado especialmente de algunos funcionarios administrativos a cargo de atención de público. Los pacientes perciben expresiones verbales y no verbales de falta de empatía y calidez en la atención.



La desinformación respecto a cómo funciona el sistema, cómo acceder a las prestaciones de salud, así como mecanismo para notificar cambios de horas médicas. Todos aspectos de la Pre atención. Las personas desinformadas se sienten lejanas, no integradas y a veces con impacto en su economía doméstica por los múltiples traslados para obtener una respuesta completa.



PRINCIPALES RESULTADOS HOSPITAL NAVAL ALMIRANTE ADRIAZOLA TALCAHUANO

De acuerdo a los relatos de los participantes en el grupo focal se puede indicar como principales causas, de que percepción de satisfacción por parte de usuarios del policlínico se encuentre disminuida, a los siguientes aspectos:

HOSPITAL NAVAL ALMIRANTE ADRIAZOLA POLICLÍNICO ESPECIALIDADES



El largo tiempo que deben esperar para ser efectivamente atendidos por el especialista, o bien para realizar algún examen de mayor complejidad, en el hospital o vía carta orden, es decir, la oportunidad de atención.



La desinformación respecto a cómo funciona el sistema, cómo acceder a las prestaciones de salud, especialmente por medio de carta orden y el sistema actual para solicitar hora que es exclusivamente telefónico, argumentan que línea siempre está ocupada. Todos aspectos de la Pre atención.



El trato deshumanizado especialmente de algunos médicos y de algunos funcionarios administrativos a cargo de atención de público. Los pacientes perciben expresiones verbales y no verbales de falta de empatía y calidez en la atención.



Mecanismo ineficiente de gestión de reclamos y solicitudes, usuarios perciben que sus requerimientos no son considerados y no reciben respuestas, ni favorables o favorables a sus presentaciones, por parte del hospital.



PRINCIPALES RESULTADOS HOSPITAL FF.AA. PUNTA ARENAS

De acuerdo a los relatos de los participantes en el grupo focal se puede indicar como principales causas, de que percepción de satisfacción por parte de usuarios del policlínico se encuentre disminuida, a los siguientes aspectos:

HOSPITAL FF.AA. DE PUNTA ARENAS POLICLÍNICO ESPECIALIDADES



El largo tiempo de espera para concretar interconsulta con el especialista o bien obtener una carta orden, es decir la oportunidad de la atención.



Algunos de los medicamentos prescritos no se encuentran en la farmacia naval o bien son de mayor costo que en farmacias comerciales.



La falta de trato humanizado por parte de algunos funcionarios administrativos, así como la falta de disciplina laboral al momento de brindar atención.



Aspectos relacionados a la Pre atención en el Poli de especialidades, en éste se incorporan instancias de servicio y/o apoyo previas a la atención profesional: como sistema actual para otorgamiento de horas que sólo es presencial, el incumplimiento de atención en la hora de citación y no obtener copia de la boleta de las prestaciones



PRINCIPALES RESULTADOS SAI VILLA ALEMANA

De acuerdo a los relatos de los participantes en el grupo focal se puede indicar como principales causas, de que percepción de satisfacción por parte de usuarios del SAI de CAPS Villa Alemana, se encuentre disminuida a los siguientes aspectos:



El excesivo tiempo de espera para ser atendidos por el médico del SAI y/o para el traslado al Hospital Naval de Viña cuando son derivados por el facultativo. La situación óptima es ser atendidos cuando lo necesitan, es decir, la oportunidad de atención.

**SERVICIO ATENCIÓN
INMEDIATA (SAI)
CAPS
VILLA ALEMANA**



Aspectos de apoyo a la atención médica, en éste se incorporan instancias como: horario restringido el fin de semana para curaciones y nebulizaciones y largo tiempo de espera para conocer resultados de exámenes tomados en el SAI (la expectativa es que sea un tiempo de espera similar a urgencia de Hospital Naval de Viña).

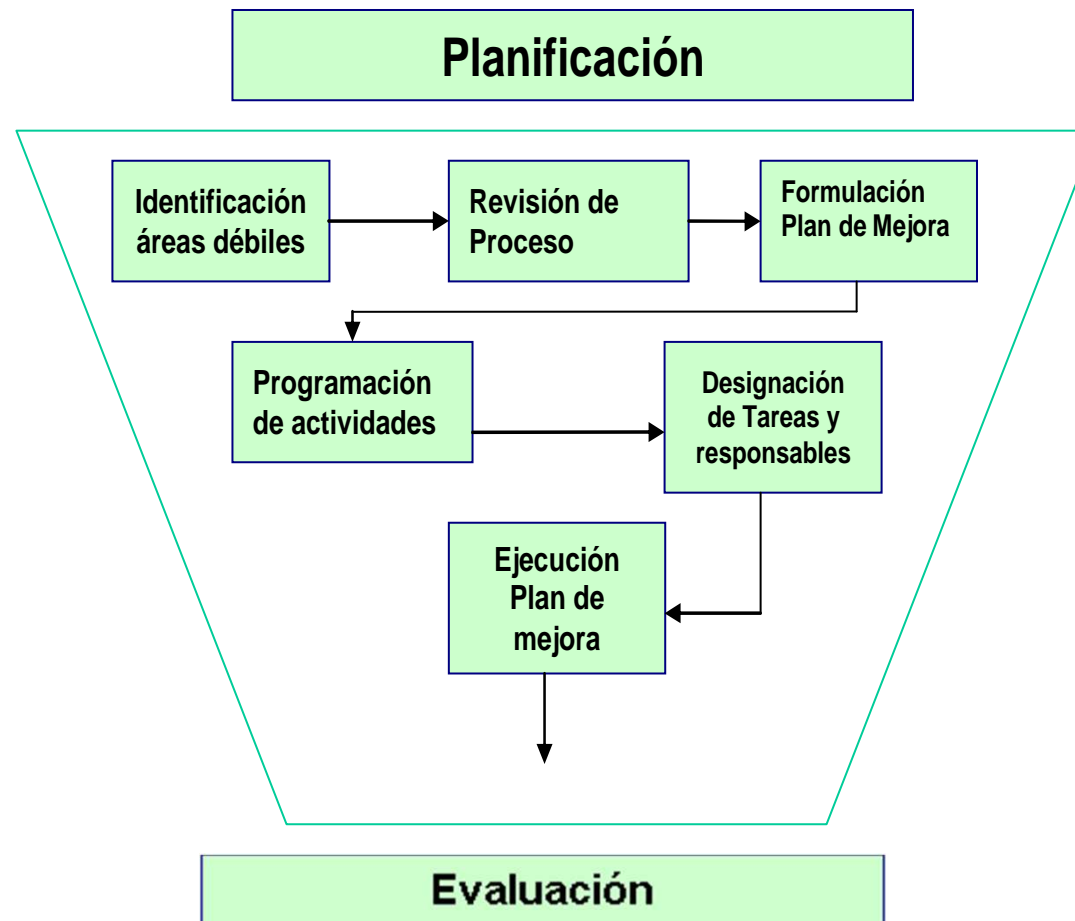


La desinformación respecto a: cómo funciona el SAI, cómo acceder a las prestaciones de salud, que tipo de prestaciones se entregan. Al no estar debidamente informados los pacientes se sienten lejanos, no integrados y a veces con impacto en su economía doméstica por los múltiples traslados para obtener una atención.



PLAN DE MEJORAMIENTO

Estudio cualitativo sobre las principales causas de insatisfacción de los usuarios, en los niveles de atención de Especialidad Ambulatoria y Servicio de Atención Inmediata, identifica áreas a intervenir en el corto plazo, por medio de planes de mejoramiento, a fin de generar cambios a los procesos y eliminar o aminorar las condiciones que generan insatisfacción en los usuarios.





PLANES DE MEJORAMIENTO 2013

ZONA NAVAL	UNIDAD EJECUTORA	NIVEL
I ZONA	HOSPVIÑA	ESPECIALIDAD AMBULATORIA
	CAPS VILLA ALEMANA	SERVICIO DE ATENCIÓN INMEDIATA
II ZONA	HOSP TALC	ESPECIALIDAD AMBULATORIA
III ZONA	HOSP MAG	ESPECIALIDAD AMBULATORIA

UU.EE. no incorporadas en estudio cualitativo, han dado continuidad a planes de mejoramiento implementados el año anterior.