

SATISFACCIÓN USUARIA

TU SONRISA ES MI SALUD



SATISFACCIÓN USUARIA

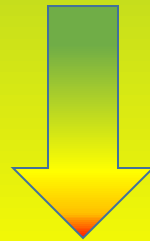
TU SONRISA ES MI SALUD

- ❖ Alude a la atención sanitaria en general, tanto al trabajo del profesional como la relación con los demás. Conocer la satisfacción del paciente puede predecir, entre otras cosas, el cumplimiento terapéutico y el retorno al mismo centro asistencial en otro episodio



CAMINO DEL PACIENTE

Ruta del Paciente = Vara con que se mide la Satisfacción



Son detenciones y lugares importantes, que incluye percepciones, sentimientos, emociones y pensamientos

Caracterización del usuario frente a una hospitalización



VULNERABILIDAD

"Que sea, la dignidad se pierde totalmente, porque ahí uno... yo sentía, ahí que no era nada, no era nadie..."

INSEGURIDAD

*"de las tres de la tarde me anduvieron paseando, como a las dos o tres de la mañana me internaron recién ahí en la urgencia... o sea pasaron, cuantas horas pasaron... 12 horas... Lo único que veía era la muerte no más, yo decía me voy a morir, me voy a morir me voy a morir."
Usuario Hospital -Concepción*

MIEDO/DOLOR

CAMINO DEL PACIENTE

La ruta de la hospitalización = Zonas Claves



Administración = Informaciones, Admisión y Facturación.

Sala de espera y atención en Servicio de Urgencia.

CAMINO DEL PACIENTE

Pabellón y Anestesia

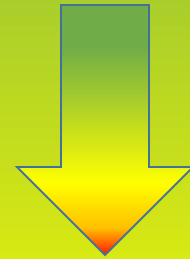


Zona que se percibe como una instancia de vida o muerte ante la intervención.

- Genera tres asociaciones:**
- 1) Incertidumbre**
 - 2) Miedo a morir**
 - 3) Entrega a lo desconocido**

CAMINO DEL PACIENTE

Estadía en la Sala o habitación



Los aspectos principales de satisfacción en este lugar están vinculados a la relación que se crea con el médico, el auxiliar de enfermería o técnico paramédico.

CAMINO DEL PACIENTE

Relación con el Médico = Análisis Metafórico



La relación del médico con el paciente aparece como una variable importante de satisfacción.

CAMINO DEL PACIENTE

METÁFORA DEL AMIGO

Se saluda a la idea de una relación más simétrica se sostiene sobre una base del afecto y confianza.

Esta metáfora tiene mayor vinculación a los usuarios que se atienden en clínicas privadas o en hospitales universitarios.

METÁFORA DEL PADRE

Se asocia a la idea de protección y cuidado.

Vinculado más a usuarios de hospitales públicos donde la relación de empatía surge en un contexto de responsabilidad que él posee para proteger y cuidar como lo hace un padre.

SATISFACCIÓN Y ATENCIÓN

8 DIMENSIONES DE LA CALIDAD

**Competencia
Profesional**

**Acceso a los
Servicios**

**Eficacia, Satisfacción del
Cliente**

Eficiencia

Continuidad

Seguridad

Comodidades

PERSPECTIVAS DEL SIGNIFICADO DE CALIDAD

Desde el punto de vista del Paciente

Los miembros del equipo de salud

Los administradores y supervisores del sistema

USUARIOS INSATISFECHOS

HAY DOS ENFOQUES

El Usuario

El Equipo de Salud

Desde el punto de vista del usuario:

- ❖ Insuficiente comunicación con el equipo de salud.
- ❖ Baja credibilidad del usuario respecto a que los problemas planteados puedan ser resueltos.
- ❖ Escaso acceso de la comunidad a participar e interactuar con el equipo de salud.
- ❖ No existe la cultura de manifestar reclamos o sugerencias.

Desde el punto de vista del equipo:

- ❖ Visualizan como una amenaza la existencia de reclamos, por lo tanto tratan de evitarla.
- ❖ No se considera al usuario como parte activa del sistema.

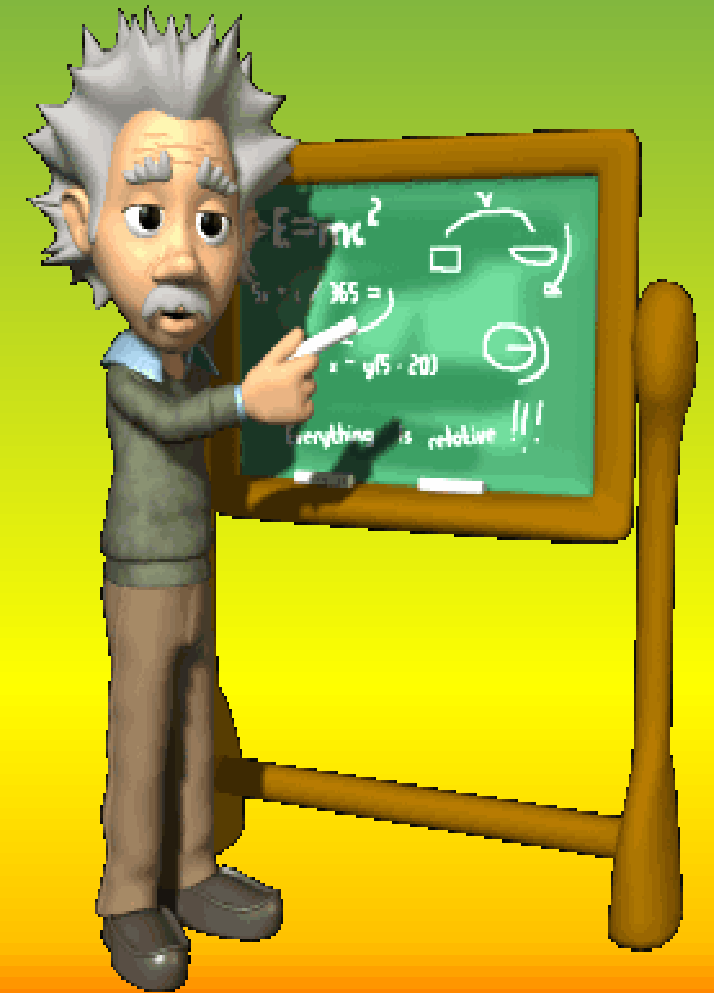


COMUNICACIÓN EFECTIVA PARA UNA ATENCIÓN HUMANIZADA EN SALUD

...” Para comunicar con eficacia hay que comprender que todos somos diferentes en cuanto a nuestro modo de percibir el mundo y utilizar esa comprensión como guía con nuestra comunicación con los demás” ...

...” La empatía es la estrategia de los grandes sanadores. Sin la empatía no hay compasión, sin compasión no hay vínculo, sin vínculo no hay sanación” ...

Crear canales de comunicación efectivos con el paciente, es relevante, ya que permitirá entregar atenciones e indicaciones significativas que ayuden a la salud.



HUMANIZAR

Humanizar es una acción que requiere de una conducta humana consciente del beneficio a causar a un ser desvalido y necesitado ante la incertidumbre del miedo ante lo desconocido de la enfermedad y la desolación del futuro cercano.

PREMISAS

**Cuidado y Actitud para
enfrentar el entorno**

**Expresión de ayuda y
sentimientos para
experimentar unión y
nivel de comprensión
entre profesional y
paciente**

**Transparencia y
sinceridad del
profesional hacia
el paciente**



Ética en la Salud

Según la OMS, el derecho a la salud abarca 4 áreas



- **Disponibilidad:** Se deberá contar con un número suficiente de personal, establecimientos, bienes, servicios y programas de salud.



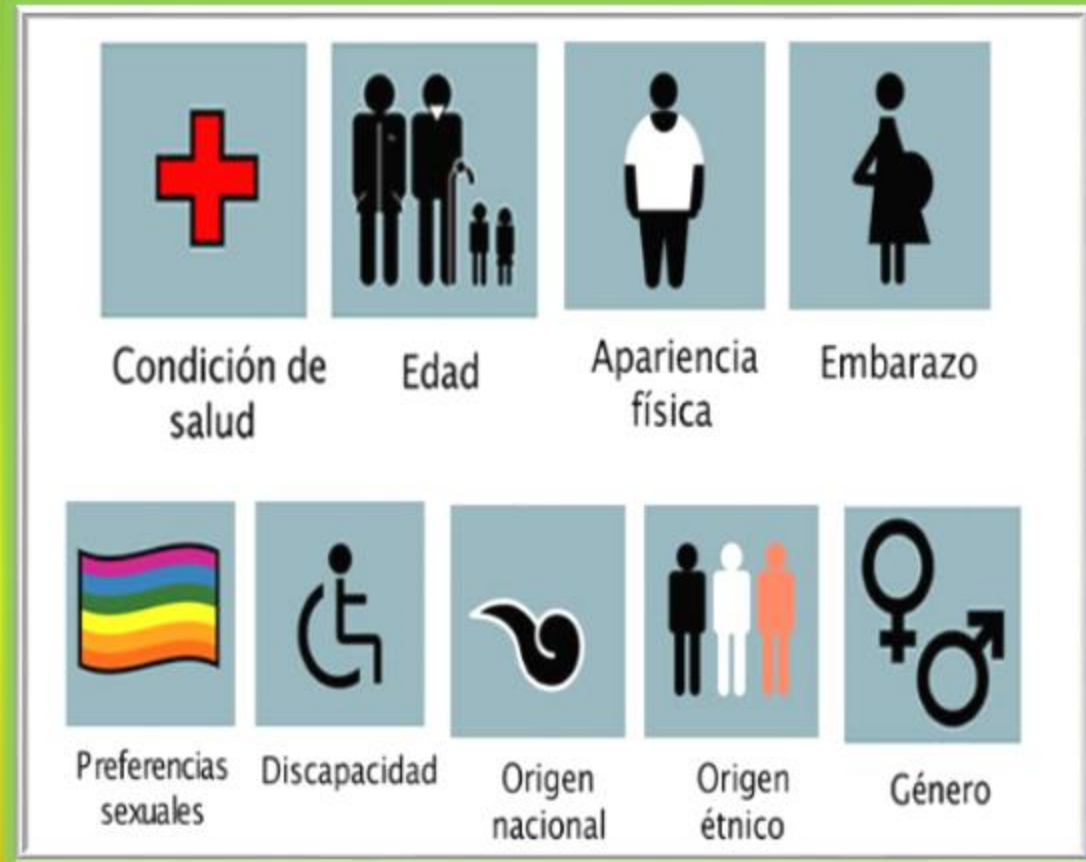
- **Accesibilidad** en 4 aspectos

- ✓ Sin discriminación (económica, social, racial, etc.)

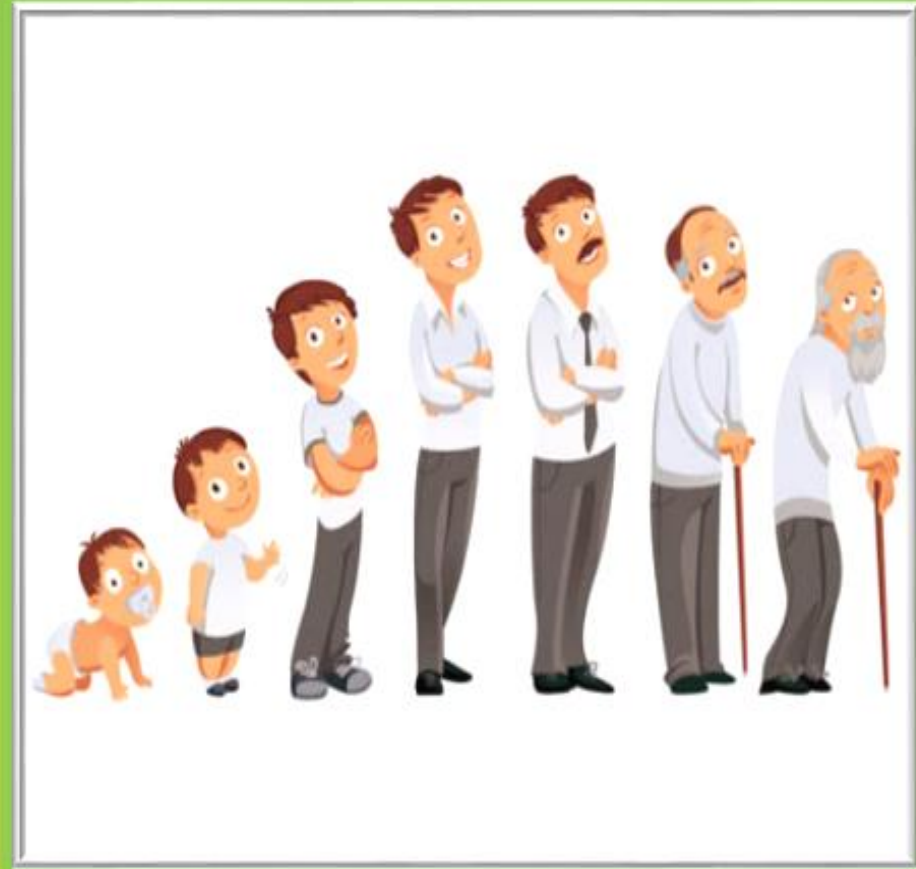
- ✓ accesibilidad física o geográfico

- ✓ accesibilidad económica

- ✓ acceso a la información



- **Aceptabilidad:** Todos los servicios de salud deberán ser respetuosos, sensibles y adaptables a factores culturales, de género y al ciclo de vida de cada persona o comunidad

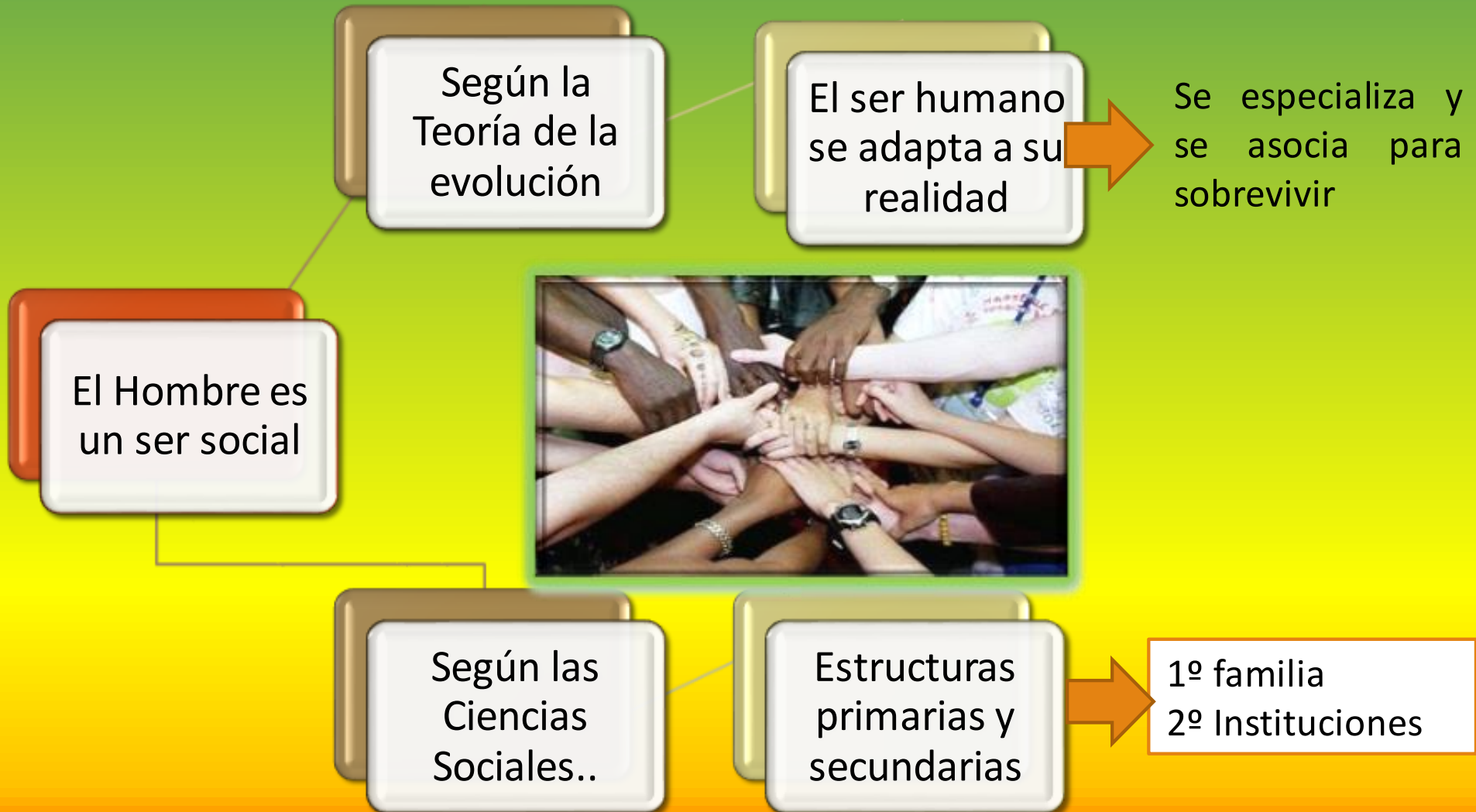


- **Calidad:** Los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser de buena calidad desde el punto de vista humano y científico

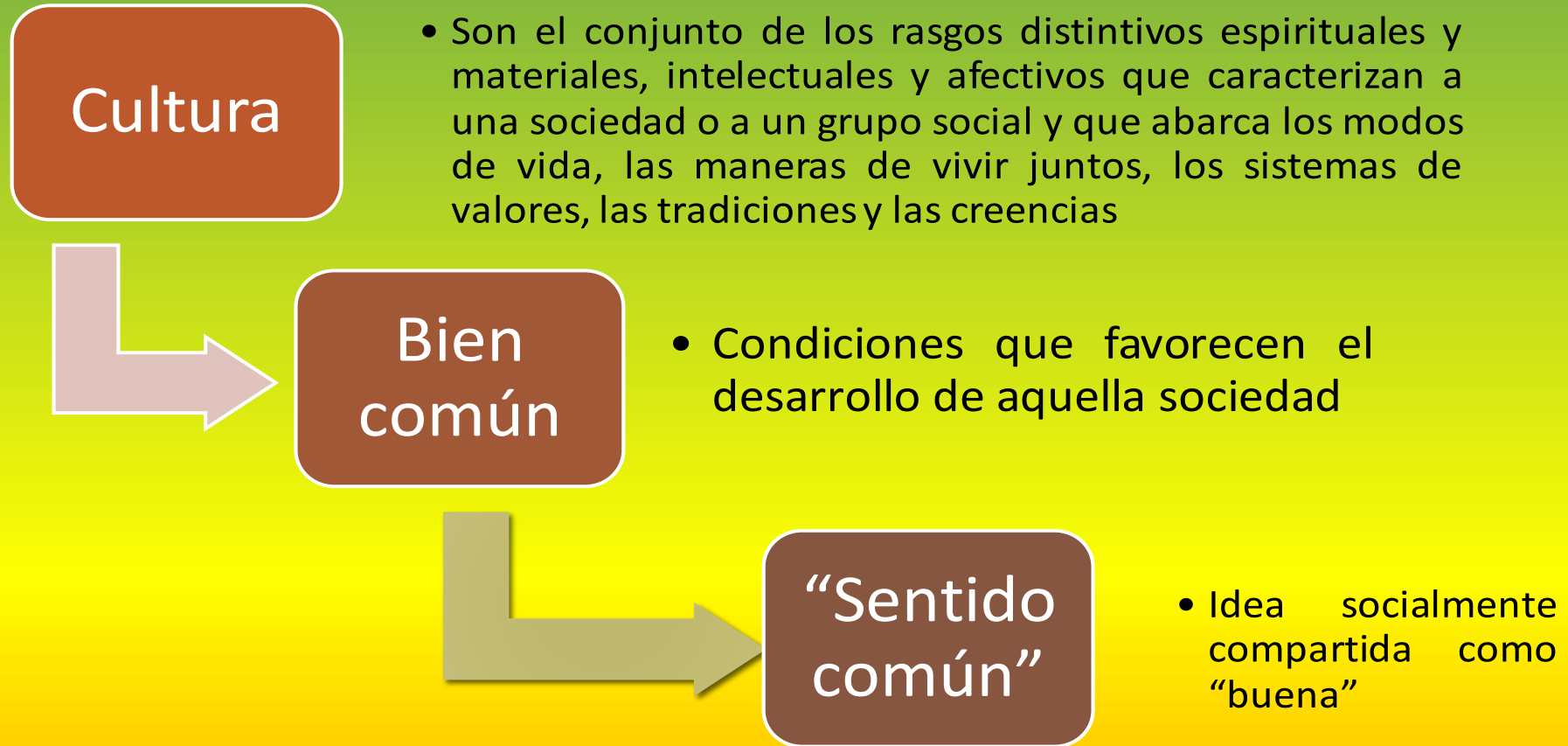


FUNDAMENTOS BÁSICOS DE LA ÉTICA Y MORAL

FUNDAMENTOS BÁSICOS



A través del lenguaje, el aprendizaje y el conocimiento acumulado, el hombre genera:





Ética

- Es el fundamento de la moral
- Estudia qué es lo moral, cómo se justifica racionalmente un sistema moral, y cómo se ha de aplicar

Moral

- Normas o reglas que rigen la conducta
- Lo “ideal” de un comportamiento moral: libre, consciente y corresponde a una necesidad social

Bueno- Malo

- La moral orienta acerca de que acciones son correctas (buenas) y cuales son incorrectas (malas).

TIPOS DE NORMAS

Normas sociales: estas normas son dictadas a partir de una serie de costumbres, tradiciones, y modas que prevalecen en una sociedad y frente a la cual los sujetos deben responder con su cumplimiento, ya que afectan la convivencia social. Estas reglas surgen de manera espontánea tras la repetición de determinadas costumbres a lo largo del tiempo



TIPOS DE NORMAS



Normas religiosas: estas normas devienen de Dios, quien las destina a todos los seres humanos, quienes deben responder ante él con su cumplimiento. A pesar de esto, su cumplimiento se espera por parte de la comunidad de los creyentes. En caso de que no cumplan con las normas divinas, el individuo será castigado con la conciencia del pecado.

TIPOS DE NORMAS

Normas jurídicas: estas leyes son formuladas por el poder legislativo y son dirigidas para todos los individuos de una comunidad política en particular, de quienes se espera su cumplimiento. El individuo debe responder, en caso de su incumplimiento, ante un tribunal y será castigado con aquello que dictamine la ley.



TIPOS DE NORMAS

Normas morales: estas normas, a diferencia de las anteriores, no son dictadas por nadie más que por el propio individuo y sus valores, es por esto que están destinadas a sí mismo y responden a la propia conciencia. Las normas morales, en caso de no ser obedecidas por el individuo, este será castigado con su propio remordimiento.



EJEMPLOS DE NORMAS

- **Sociales:** Limpiarse la boca con la servilleta, comer con la boca cerrada, saludar, etc.
- **Religiosas:** Ir a misa, no comer carne en días de ayuno, seguir los mandamientos o la palabra de textos sagrados, etc.
- **Jurídicas:** Las contempladas en las leyes. No robar, no levantar falso testimonio, no vender drogas, No conducir en estado de ebriedad, etc.
- **Morales:** no mentir, ayudar a un necesitado, no ser infiel, etc.



ÉTICA Y MORAL: DOS NIVELES DIFERENTES

Estamos a nivel moral cuando:

Cumplo una promesa hecha ayer pese a que hoy me doy cuenta de que su cumplimiento me crea problemas.

Ayudo voluntariamente a un compañero de clase si bien me arriesgo a herir su orgullo.

Decido si tengo que ser o no sincero con un compañero de clase que parece quiere ser amigo mío.

Rechazo robar la calculadora de un compañero de clase sabiendo que nadie me ve.

Estamos a nivel ético cuando:

Razonamos que los pactos han de cumplirse siempre, del contrario, en lugar de acuerdos entre amigos, tendríamos que hacer contratos legales.

Me pregunto sobre qué tiene más valor moral, la intención que inspira un acto o los resultados que con él se obtienen.

Reflexiono sobre valores, preguntándome si el valor de la autenticidad es preferible al valor de la amistad.

Tengo presente la máxima o regla de oro: "No hagas a los demás lo que no quieras que te hagan a ti".

RESUMIENDO

La **moral** es un **conjunto de juicios relativos al bien y al mal**, destinados a dirigir la conducta de los humanos. Estos juicios se concretan en **normas de comportamiento** que, adquiridas por cada individuo, regulan sus actos, su práctica diaria.

Es por todo eso que la moral a menudo es un **conjunto de preguntas y respuestas sobre qué debemos hacer** si queremos vivir una vida humana.

La **ética**, por otro lado, es una **reflexión sobre la moral**

La ética, como filosofía de la moral, se encuentra **en un nivel diferente**: se pregunta **por qué consideramos válidos** unos y no otros comportamientos.

DERECHOS Y DEBERES

LEY 20.584

LA ESENCIA DEL PROFESIONAL DE SALUD:

- ❖ La verdadera esencia de un profesional de salud es el ejercicio de atender, acompañar y de cuidar a las personas enfermas como a sus cuidadores y familia.

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES.

- ❖ El 01 de octubre de 2012 entra en vigencia la Ley de Derechos y Deberes de los Pacientes que establece cuales son los derechos y deberes de las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención de salud.

DERECHOS

- a) Tener información oportuna y comprensible de su estado de salud.
- b) Recibir un trato digno, respetando su privacidad.
- c) Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.
- d) Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.
- e) Ser informado de los costos de su atención de salud.
- f) No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.
- g) Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.

DERECHOS

- a) Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.
- b) Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.
- c) Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida.
- d) A ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza.
- e) Donde sea pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.
- f) Que el personal de salud porte una identificación.
- g) Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.
- h) Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.



TUS DEBERES

- a) Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
- b) Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.
- c) Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
- d) Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.
- e) Tratar respetuosamente al personal de salud.
- f) Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.



¿Cuáles son los derechos de las personas respecto del trato que reciben de los prestadores de salud?

Una persona tiene derecho a recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y circunstancia, tales como, lenguaje claro y adecuado; protección y respecto de su honra y vida privada; y actitudes de cortesía y amabilidad.

SATISFACCIÓN USUARIA

TU SONRISA ES MI SALUD

