

ESTUDIO

# SCANNER DE LA EXPERIENCIA EN EL SISTEMA DE SALUD

FECHA: 10 DE ABRIL DE 2019

ESTUDIO REALIZADO POR:



INSIGHT / EXPERIENCE / CONSULTING





# CONCLUSIONES



# Conclusiones – El Estudio

## ESTUDIO INTEGRAL

Un estudio que busca entender la experiencia de los usuarios efectivos/atendidos del sistema de salud en forma integral

*Visión del sistema + Predisposiciones + Vínculo con la enfermedad + Emocionalidad de la experiencia + Desempeño de la experiencia*

*Los no atendidos son un mundo distinto en el sector público que pueden estar impactando fuertemente su imagen  
Estos no están cubiertos por este estudio*

# Conclusiones – El Sistema y Las Brechas

## BRECHA IMAGEN - EXPERIENCIA

Sistema de salud, ministerio, prestadores y seguros con importantes problemas de imagen  
Una experiencia de excelencia aporta a cerrar la brecha pero solo en parte  
¿La conversación es desde el valor creado o desde las falencias?

## BRECHA PÚBLICO PRIVADO

Se validan las fuertes diferencias entre Prestadores públicos y privados  
Tanto en Imagen como Experiencia

## BRECHA TIPO PRESTACIÓN

Se validan las fuertes diferencias entre Tipos de Prestaciones  
Urgencias versus otras prestaciones – Crítico en Prestador Público  
¿Cuál es el rol - evolución de la urgencia en ambos tipos de prestador? – Valor del acceso a tiempo

# Conclusiones – Dimensiones de Gestión, Expectativas y Desafíos

Las 3 dimensiones  
a gestionar

**Dimensión clínica**

**Dimensión  
operacional/  
funcional**

**Dimensión emocional**

¿Qué esperan?

**Empatía + Control + Certeza +  
Accesibilidad**

**Recuperarse – Volver a mi  
equilibrio**

¿Dónde están las  
oportunidades?

**PRESTADORES PÚBLICOS**

**Accesibilidad – Espera –  
Confianza Técnica – Trato/  
Acogida**

**PRESTADORES PRIVADOS**

**Espera – Acogida**

**TIPO PRESTACIÓN**

**Urgencias**

# Conclusiones – Las pistas para la gestión de la Dimensión Emocional

Predisposiciones frente a la enfermedad - ¿cómo llegan?

Me restringe – Es cara – Me aísla  
Atemorizados, vulnerables, frustrados, en una situación incierta y desconocida

Enfrentan la experiencia desde distintas estrategias

Complicado Inseguro

Preocupado Práctico

Seguro Confiado

¿En qué estado se van?

Resentimiento

Decepción

Aprobación

Retribución

Mínima satisfacción

Máxima satisfacción

Información y respeto de derecho de los pacientes

Aporta al cierre de la asimetría y a la recuperación de la dimensión emocional

Alta satisfacción, percepción de recuperación y emociones positivas de la experiencia

- Las personas no presentan expectativas complejas, más bien elementos básicos que configuren su experiencia: reconocimiento de su situación y un trato acorde (“estoy enfermo”, facilidad en el acceso y baja espera una vez que llega a ser atendido, información de lo que sucede y sucederá durante su atención, ser un sujeto activo que tiene niveles de control respecto de lo que sucede.
- Es imprescindible que los prestadores, públicos y privados, reconozcan la existencia de una dimensión emocional que enmarca y establece la forma en que se configuran las expectativas y percepciones de su experiencia en la atención. ¿Cómo llegan, viven y se van luego de su experiencia?
- Los “dolores” de los usuarios no sólo se determinan por el trato, también la forma en que el sistema funciona en su dimensión operacional es decodificada en términos emocionales por los pacientes, por ejemplo espera = percepción de respeto y justicia.
- Se hace necesario “empoderar” a los usuarios por medio de la información respecto de sus derechos, de forma que sean conscientes de lo que deben esperar , participación colaborativa en le proceso y exigir el cumplimiento de sus experiencias.



INSIGHT / EXPERIENCE / CONSULTING



GRACIAS