

# Sistema de Salud

Privado/Público

*“Diseño de Experiencia de Usuario 2023”*

Rafaella Osorio Corvetto  
Profesora Javiera González  
Entrega Parcial n°X. 30/03

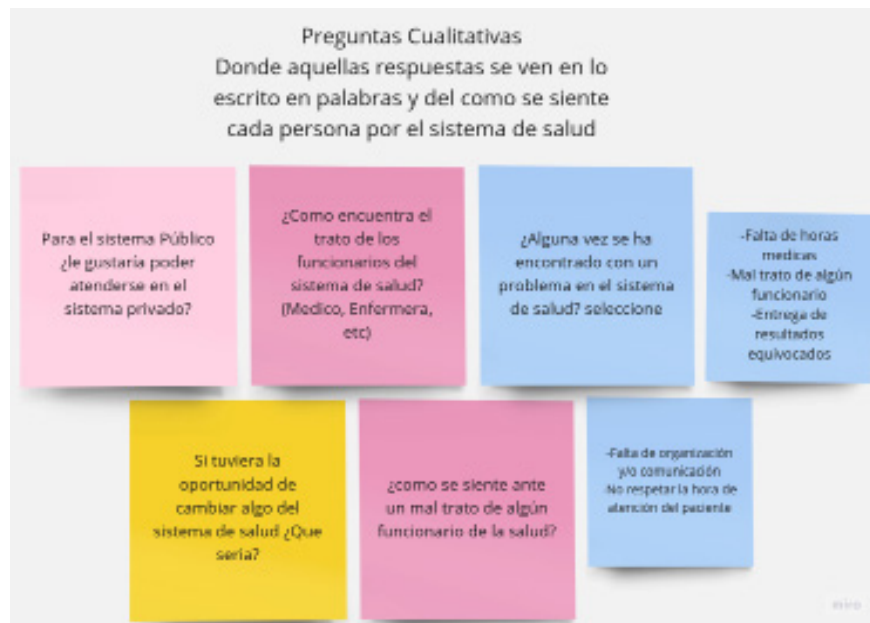
## *Presentación del Servicio*

Trabajo de investigación sobre la experiencia de usuario en el sistema de salud chileno, aquella que se compone por un sistema mixto de atención integrado por el seguro público, que se denomina FONASA, que es el Fondo Nacional de Salud, y uno privado denominado ISAPRE, Instituciones de Salud Previsional.

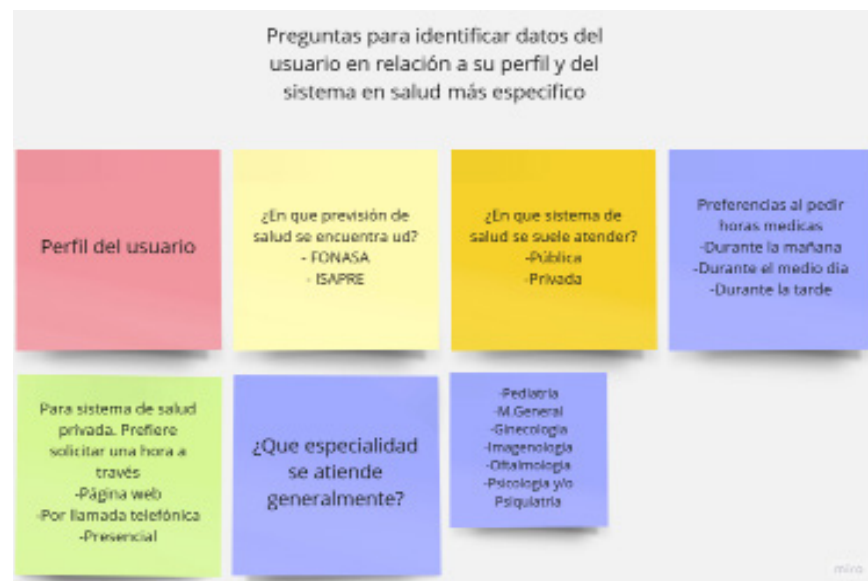
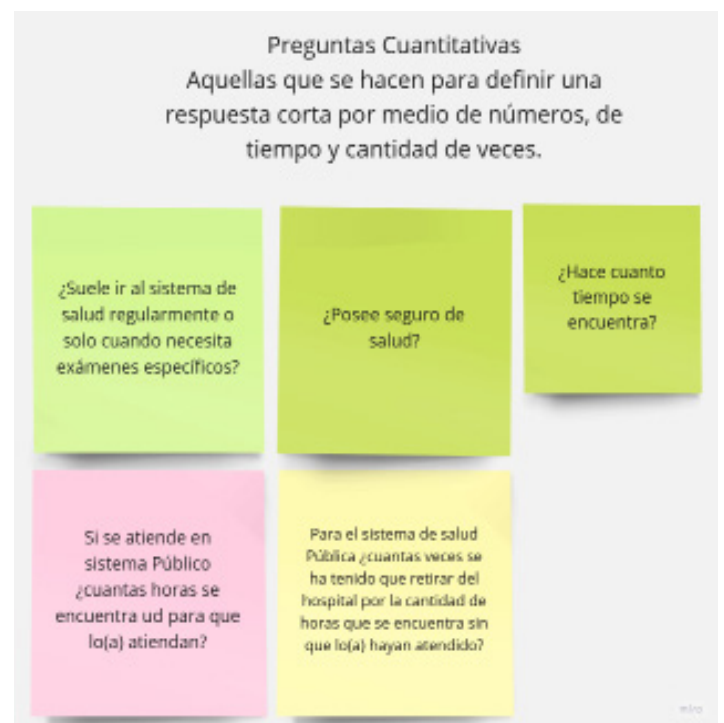
### *Objetivos de la Investigación*

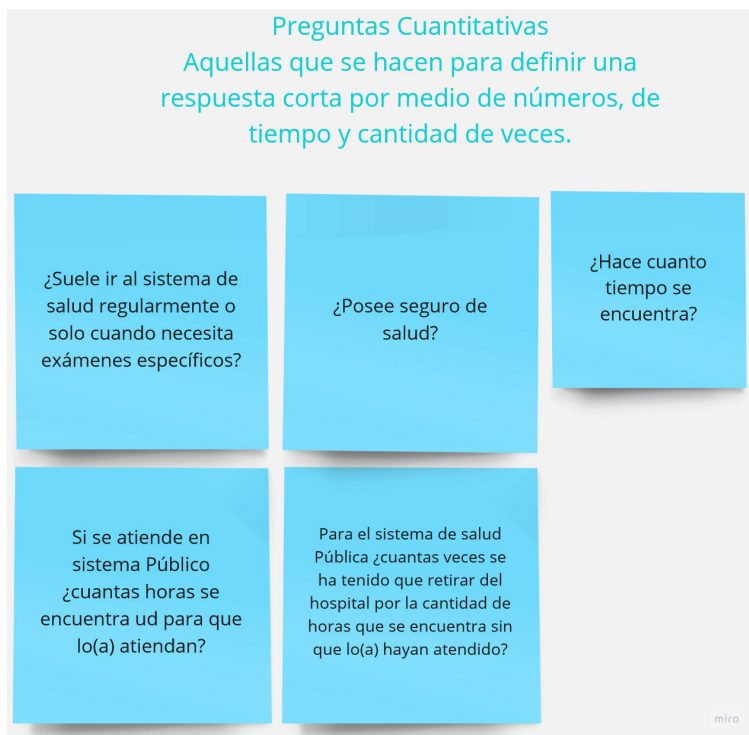
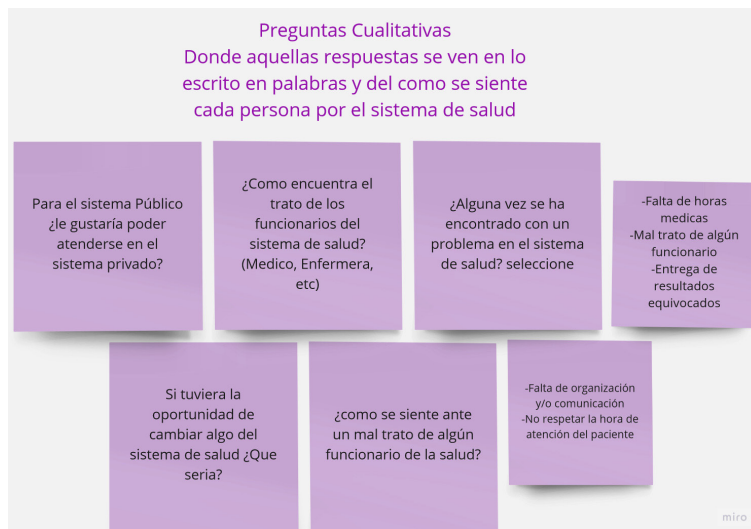
Para este trabajo se realizó una encuesta a todo usuario del sistema de salud, tanto privado como público, para identificar un análisis cualitativo y cuantitativo en las respuestas de los usuarios, a través de datos narrativos y la expresión numérica. Se realiza un análisis de investigación Insights a partir de clúster que identifica cada pregunta realizada a los usuarios del servicio de salud, donde luego se hace una codificación, que comienza por una afinidad de preguntas y respuestas que nos lleva de la información al conocimiento.

El objetivo de la investigación es el saber de las opiniones de los usuarios y el hacer preguntas para lo cuantitativo de datos concretos acerca del sistema salud en el que se encuentra la persona.

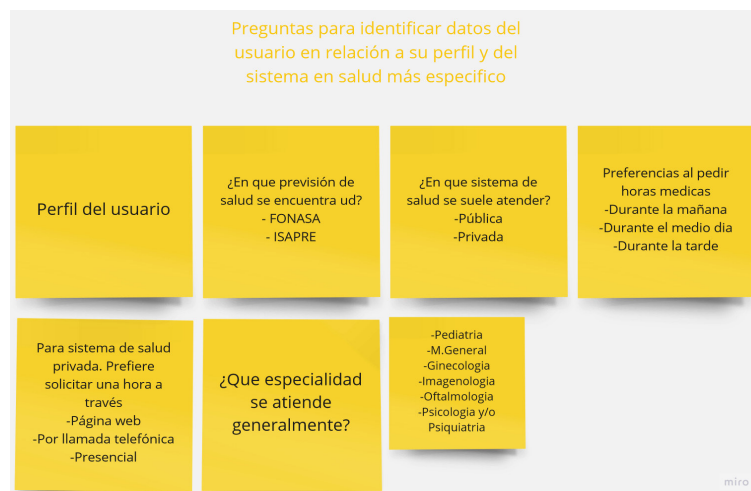


Se presentan las preguntas realizadas a los usuarios del sistema de salud por medio de un formulario online, donde luego se divide la afinidad de cada clúster para su agrupación ideal al tema a tratar, tanto por un análisis cualitativo como cuantitativo, y preguntas/respuestas específicas.





Los clúster se agrupan por análisis de preguntas y respuestas, identificados por cuantitativos y cualitativos, donde para esta página, se cambia el color para luego hacer un Insights de información, la cual se utilizaron preguntas del como un clúster causa otro? de que manera puede impactar lo que pasa en un cluster con otro? del como cada uno tiene una relación con otra pregunta a pesar de tener un análisis distinto.

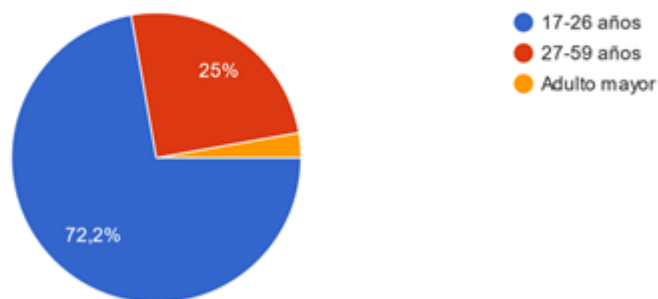


Se realiza una encuesta a 36 personas que son usuarios en el sistema de salud privado y público, la cual se lleva a cabo por medio de un formulario online que se hace a través de una red social.

Se presentan los gráficos estadísticos de la encuesta realizada para datos más exactos y al final una pregunta donde el usuario podía dar su opinión de que cambiaría del sistema de salud, aquellas respuestas se presentan en clúster.

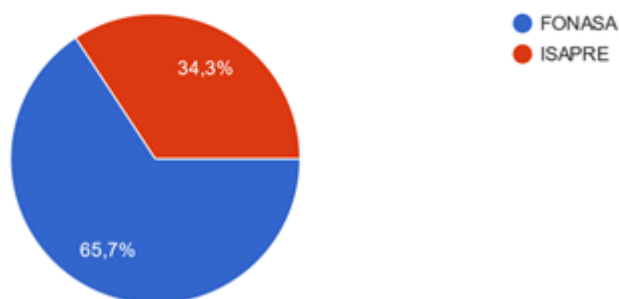
### Rango de edad

36 respuestas



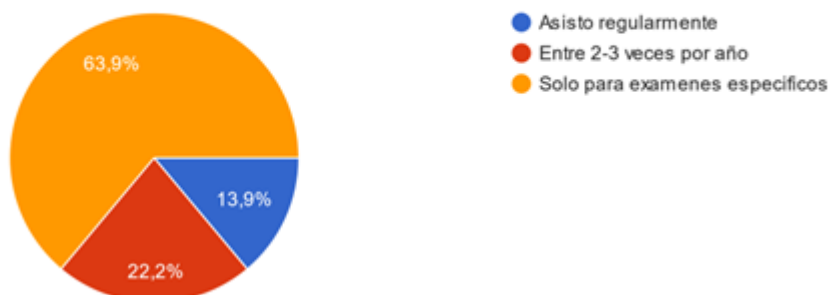
### Previsión de salud

35 respuestas



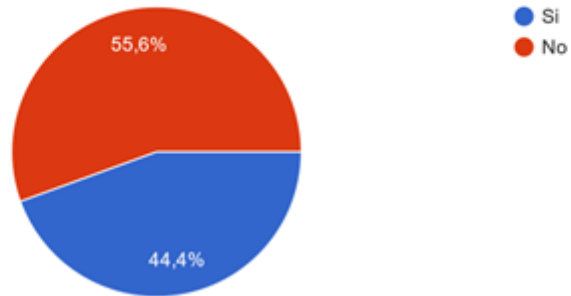
### ¿Suele ir al sistema de salud regularmente o solo para exámenes específicos?

36 respuestas



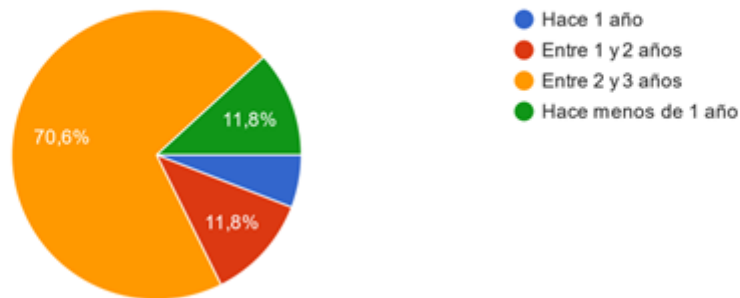
¿Posee seguro medico?

36 respuestas



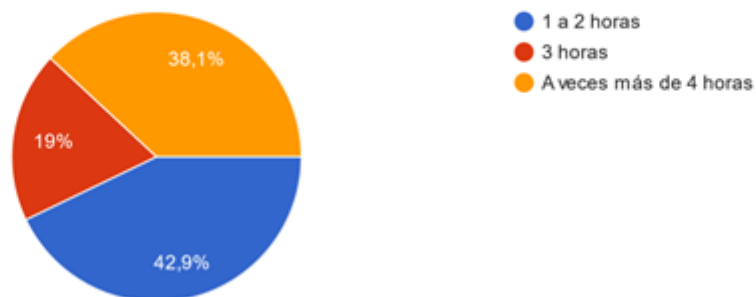
Si su respuesta fue un Si en la pregunta anterior ¿Hace cuanto tiempo se encuentra en uno?

17 respuestas



Para sistema público ¿Cuántas horas se encuentra Ud en el hospital para que lo(a) atiendan?

21 respuestas



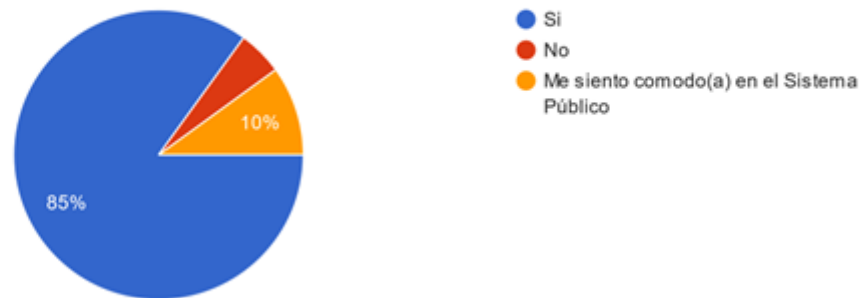
¿Como considera Ud el trato de los funcionarios del sistema de salud?

35 respuestas



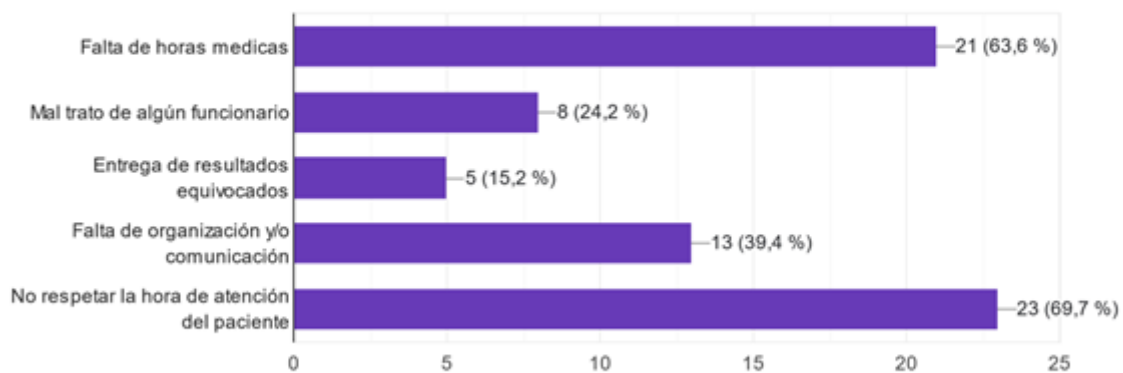
### Para sistema público ¿Le gustaría poder atenderse en el sistema privado?

20 respuestas



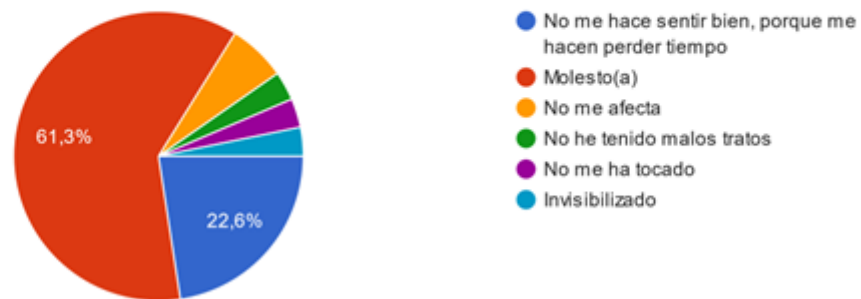
### ¿Alguna vez se ha encontrado con un problema en el sistema de salud? Seleccione

33 respuestas



### ¿Como se siente ante un mal trato de algún funcionario de la salud? (Tanto para secretaria como para Médico/Enfermera)

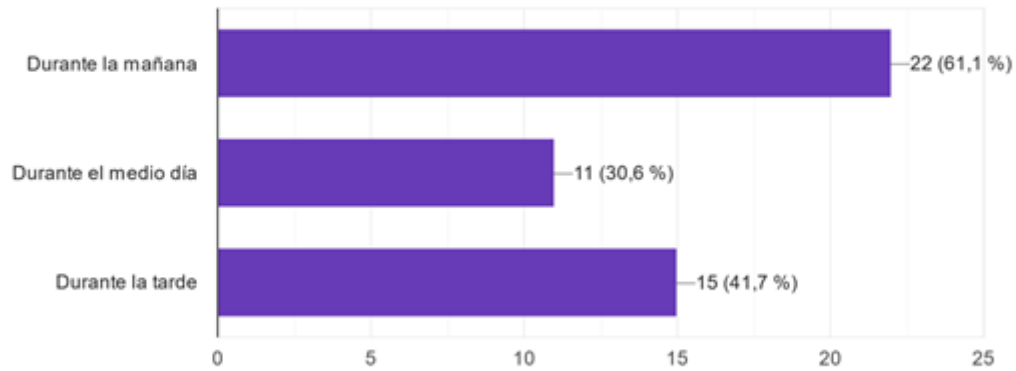
31 respuestas





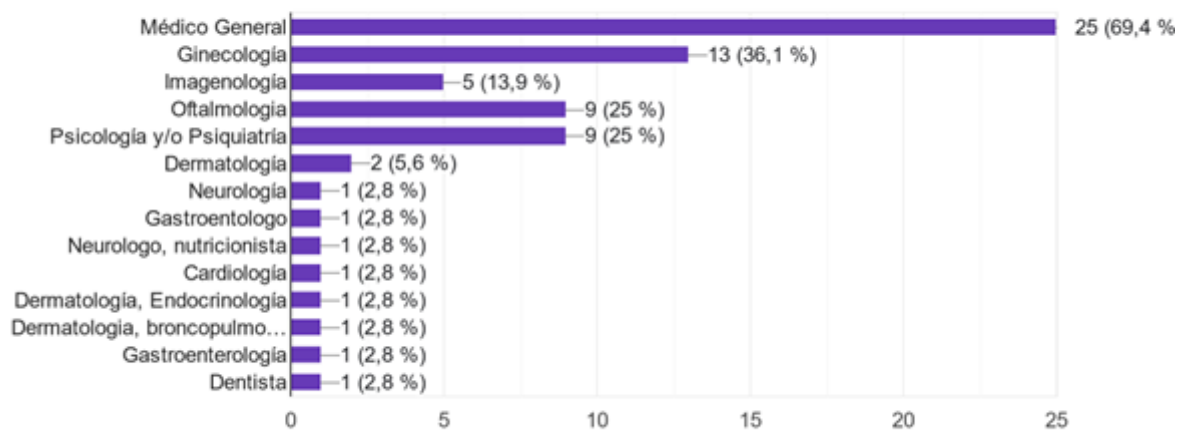
### Preferencias al pedir horas medicas

36 respuestas



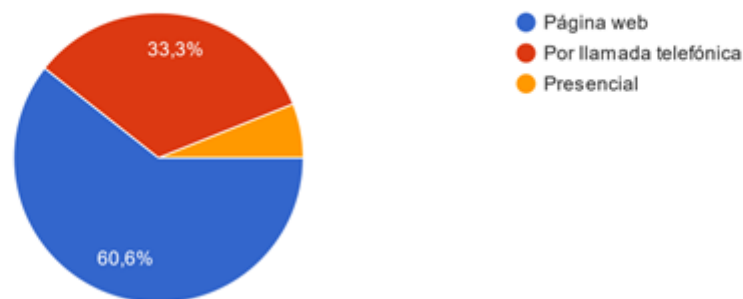
### ¿Que especialidad se atiende generalmente?

36 respuestas



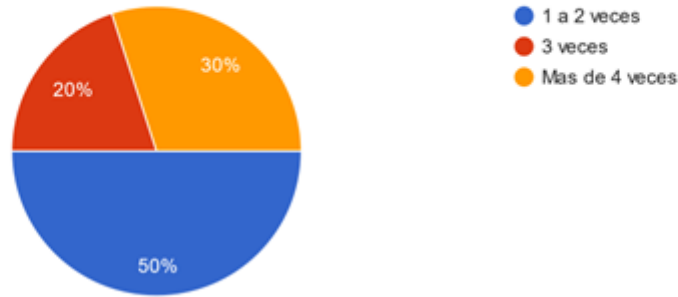
### Para sistema de salud privada. Prefiere solicitar una hora a través de:

33 respuestas



Para el sistema de salud pública ¿Cuántas veces se ha tenido que retirar del hospital por la cantidad de horas que se encuentra sin que lo(a) hayan atendido?

20 respuestas



Priorizar el sistema de salud pública	La cantidad de profesionales que hay, la mayoría son en santiago	Mayor eficiencia en los funcionarios y compartir conocimientos entre sedes	Optimizar el trabajo de los funcionarios (en general)	Cambiaría el trato que nos Dan las personas del sistema de salud
Atención más rápida	Mayores especialistas	La atención. Se demora mas de 5 horas de espera por una urgencia que puede ser grave.	Además que no dan respuestas por la demora y la atención es muy básica sin interés	Las salas de espera y la transparencia en cuanto a las horas de espera
Para los adultos mayores que se preocupe más por nosotros que somos como unos niños más	Que se respeten mejor los horarios	El simple hecho de que para tener salud de calidad tengamos que requerir ir a asistirnos a sistemas de salud privada.	Cambiaría el precio de las consultas médicas debido a que lo encuentro la mayoría de las veces un cobro demasiado elevado.	Que la atención a los pacientes sea más rápido y no los hagan esperar más de 2 horas por atención
pasa en urgencia de hospital no así en los sapus estos en realidad la atención son más rápido .	Que hayan mas horas medicas	el trato hacia el paciente, ya que depende de tu previsión y si es público o no	Su logística y apoyo al personal en temas de salud mental.	Organización de tiempo de cada hora, para no esperar mas de lo previsto
Más recursos, más doctores	Que existieran más especialistas en las distintas áreas para que de esta forma no exista una programación de hora	La mal organización de los servicios, reestructuración del sistema de categorización, ampliacion de camas de urgencia	Reemplazar reembolsos por menor pago al inicio del proceso.	Monitorio sicológico y/o siquiatricos de parte de los funcionarios prestadores de servicio.

Se presenta el como poder modelar desde una información mapeada, desde una construcción crítica y un modo de reflexión donde como diseñador no influenciar en un sistema que se rige tanto como privado y público.

Se responder preguntas para el modelo de experiencia

