

Anexo 4. Transcripción literal Grupo Focal

Liliana Agudelo (LA) - Para poder dar inicio, si tienen los presentamos, voy a llamarlos en el orden de lista que me salen aquí en el en el Meet y con eso iniciamos. Entonces, Adriana Patricia Borges. Adriana Patricia Bohórquez.

Señora, buenos días. Sí, sí, de pronto te presentas para que, pues, nosotros los podamos conocer.

Muchas gracias. Buenos días. Mi nombre es Adriana Bohórquez, soy la regente de de la S y llevo cinco años en el hospital.

LA Muchas gracias, Adriana. Sigue en el listado Alejandra Marín.

Buenos días, mi nombre es Alejandra Marín, estoy en el área de tesorería del hospital. Aquí tengo cuatro años aquí en la oficina. Muchas gracias,

LA Carlos Muñoz.

Hola, buenos días, mi nombre es Carlos Muñoz, odontólogo rural, y llevo dos meses en el hospital.

LA Muchas gracias, Emilse Riaño

Buenos días, mi nombre es Emilse Riaño, soy del área de farmacia. Llevo cinco años en la institución.

LA Listo, muchas gracias. Buenos días y salud pública San Francisco también está conectado. ¿Y quién está en el perfil?

Lady Viviana Zambrano.

LA Lady, muchas gracias. Y finalmente, listo, creo que ya nos presentamos todos.

Entonces, bueno, la intención de este ejercicio es hacer, pues, una serie de preguntas dirigidas a ustedes. Para ello les voy a compartir un link aquí en el chat, por favor me confirmas si todos pueden ingresar, igualmente claro vamos aquí a presentar para que ustedes lo puedan ver. ¿Alguno tiene dificultad para ingresar al link?

Lo que pasa es que a mí me digamos el link me remite a como a al Play Store como a descargar algo.

LA ¿Estás desde el celular?

Sí, señora. Listo. Entonces hagamos unas cosas, no tienen alguna dificultad, entonces vamos a utilizar el chat de acá de la llamada y los que tengan alguna hora de dificultad para ingresar, ¿les parece?

Me pasa lo mismo que la compañera, me envía a Play Store y no me deja ingresar al link.

LA Listo, entonces, manejemos el chat del del del de la llamada para poder iniciar.

Entonces, bueno, este es un ejercicio sencillo, la idea es que vamos a tener nueve preguntas. En cada pregunta vamos a hacer como una ronda para tener su respuesta en el tablero que estamos dejando aquí de aproximadamente un minuto, de acuerdo a cada pregunta que se vaya haciendo. Y luego vamos a tener entre tres y cuatro minutos para que conversemos sobre esas respuestas que dieron los compañeros, ¿listo?

Entonces, la primer pregunta que tenemos es, **¿cuáles considera que son las principales necesidades de los pacientes?** Lo que ustedes van a hacer es que aquí está este cuadrado de noticas, ahí pueden crear su nota y hacen su respuesta como ustedes la consideren, ¿listo?

Entonces, para eso tenemos un minuto. Los que no puedan entrar aquí a este link, entonces, por favor, me ponen la respuesta aquí en el chat y yo la paso allá al tablero, ¿listo?

Entonces un minuto para por favor dar respuesta a cuáles considera que son las principales necesidades de los pacientes.

Que puedan crear la respuesta aquí en este cuadrado que dice nota adhesiva, ustedes les le dan clic y ahí les abre para que registren su respuesta.

Y los que no puedan acceder al link, por favor, me den la respuesta en el chat. Por ahora tenemos dos respuestas. Listo, en este momento tenemos ya seis respuestas.

Nos dicen, bueno, humanidad, salud, calidad en el servicio y bienestar, empatía y respeto, buen servicio, atención inmediata, información clara, brindar información adecuada y oportuna según su requerimiento, calidad en los servicios brindados, atención inmediata y la información adecuada.

Por ejemplo, la persona que dijo, buen servicio, atención inmediata, información clara, quisiera contarnos un poco o ampliarnos un poco esta respuesta. Creo que Emilse. Sí, buenos días.

Sí, acerca de eso, como yo estoy a veces en el servicio de urgencias, yo he visto a veces que el usuario pues a veces necesita una información que sea muy clara y precisa porque a veces el usuario no sabe todos los procesos en el servicio de urgencias, entonces a eso yo me refiero pues la respuesta que di en el día de hoy.

LA Ok, O sea, en general, ¿creen que hace falta divulgación de para que la gente sepa qué servicios, o cuáles servicios cuenta el hospital.

No sé si sí, porque a veces el usuario pues sabe por encima no más las cosas, como por decir el encabezado nomás, pero no sabe qué se define ese encabezado en la realidad ¿no?

O sea tienen otra como otra definición para ellos como por decir los triage, la gente no sabe la clasificación de los triage que es a eso me refiero también. Ok.

LA Claro, por ejemplo, en eso que mencionas de los triage, ¿ustedes cuentan con carteles o pancartas que les pueda explicar esta información al ciudadano o solamente hasta que se acercan, por ejemplo, a la atención tienen esas claridades?

Sí, tenemos un aviso que lo tenemos en área de farmacia, incluso por colores, y quedamos con la definición, Que qué es el triage uno, el triage dos, el triage cuatro, y así.

Pero no hay personas, se le explica, pero hay personas que, pues, todavía no atienden mucho la información. O sea, nos toca muy masticadito.

LA No sé si algún otro compañero quiera ampliar su respuesta, por ejemplo, Carlos Muñoz.

Pues sí, así como decía mi compañera, Emilse, pues es brindarle buena información a los pacientes. Porque, pues, muchas veces, no sé, también pasa como en odontología, uno explica al paciente cierto procedimiento, que muchas veces no se puede restaurar un diente, rehabilitar un diente, ellos insisten e insisten en que tiene que ser así y así, Y pues, es como

complicado llevarle la razón al paciente. Yo sé que ellos tienen la razón en algunas partes porque son usuarios, pero pues, hay veces que no siempre como que quieren, no nos dan la razón. Entonces, es como que ellos entiendan y que también nos entiendan a nosotros.

LA Carlos, ¿y tú a qué crees que se debe esa situación en particular?

¿A a, por ejemplo, el lenguaje médico que a veces es complejo o de pronto, ¿qué crees que genere esa situación?

Pues, digamos, nosotros como practicantes, como prestadores de servicio, nosotros tenemos algunos términos. Nosotros nos especializamos, todo tenemos cierta terminología, Pero pues al paciente tenemos que decir palabras muy coloquiales, palabras que ellos entiendan. O sea, palabras criollas, como decir, no, tengo un dolor en tal lado. Nosotros en ciertos términos decimos de una manera que eso queda escrito en historia clínica y todo, pero ellos hay que explicarles en el lenguaje que ellos entiendan.

LA Listo, Carlos, muchas gracias. Listo, vamos a pasar a la segunda pregunta. Nuestra segunda pregunta es, **¿cuáles son las principales barreras o desafíos que ustedes tienen para brindar atención de mayor calidad?**

Entonces, nuevamente, si quieren ponerlo aquí con el con la notica o si lo quieren dejar en el chat. Los desafíos que ustedes tienen en el día a día para brindar una atención de mayor calidad.

Listo, estamos en la en la pestañita dos, y los que están de pronto en el en el chat, en el en el Jamboard, aquí con esta flechita, pasan a la pestañita dos y aquí pueden ir respondiendo.

Tenemos un minutico para dar respuesta a esta pregunta. ¿Cuáles son las barreras o desafíos que tienen para brindar una atención de mayor calidad? Quienes no hayan podido acceder al link, por favor, lo registramos en el chat.

Por ahora no tenemos respuestas, por favor si podemos dar respuesta a esta pregunta para que no las extendamos tanto, digamos, en los en los tiempos planeados de esta asociación.

No tenemos una respuesta. Por favor, ¿quiénes más pueden contarnos sobre los desafíos que tienen para brindar una atención de mayor calidad?

Listo, tenemos dos respuestas, no sé si Alejandra, Angie, Ingrid nos quisieran contar también en el en el chat, por favor.

Angie, de pronto, Angie, de documental, ¿cuáles son las barreras principales que tienes para brindar una atención de mayor calidad a los usuarios?

Sí, ahora nos pones aquí en el en el chat. Alejandra nos dice la falta de consideración del usuario y la importancia del contrato. No sé, Alejandra, si nos quieres a ellos diarias por su respuesta.

Sí, sí señora. Digamos que aquí en el servicio, digamos, de consulta externa y de urgencias, cuando se manejan pacientes, se ve mucho, digamos, como la falta, sí, como ese buen trato hacia el personal que los atiende.

Hay ocasiones en la que, no sé, la persona, pues, viene indispuesta, entendemos que ellos vienen, pues, porque tienen algún dolor, tienen alguna molestia, pero sí llegan como ofendiendo al personal. En ocasiones no dejan, pues, como que les expliquen del personal hacia del hospital.

LA Alejandra, ¿y cómo crees que podíamos aportar, digamos, desde la política de atención al usuario para mejorar esa situación para ustedes?

Quizás podría, no sé, no sé, como de pronto algunas charlas colectivas mientras hay pacientes ahí en sala de espera sobre el buen trato tanto del paciente hacia al empleado y viceversa, ¿no? Podría ser eso como unas charlas así de vez en cuando.

Creo que les está hablando de los micrófonos cerrados. Les decía que la tercera pregunta es **cómo creen que su rol, desde lo que ustedes ejercen, impacta en la atención al usuario.**

Estamos aquí en la en la en la plataforma, estamos aquí en la hojita número tres, y para quienes estaban en el chat, entonces, por favor, su respuesta en el chat nuevamente, un momentico para responder a esa tercera pregunta.

Desde su rol como colaboradores, desde el rol que ustedes ejercen, ¿cómo impactan en la atención al usuario?

Listo ya tenemos una primera respuesta, los compañeros a los demás los invitamos también a responder por el chat o en las noticas, contestando cómo desde su rol como colaboradores, es el rol que ustedes tienen en el hospital. Supongo que la notica naranja la dejaron los compañeros de farmacia, Entonces, si nos quieren ampliar su respuesta, ellos nos dicen garantizando que hayan todos los insumos y medicamentos necesarios para la atención a urgencias y cada uno de los servicios en la institución.

Entonces, los compañeros de farmacia, si nos quieren, por favor, ampliar esta esta respuesta. Ahí te escuchamos perfecto.

Bueno, digamos que la función del servicio de farmacia es que se garantice la suficiencia para de tanto de los insumos como de medicamentos para todas las unidades de del del servicio, o sea, de todo todas las áreas, porque cuando falta algún insumo no se puede garantizar la prestación del servicio.

Entonces, digamos que la función de nosotros como servicio farmacéutico es garantizar que todos los procesos establecidos bajo la normatividad vigente, pues, se cumplan y se pueda garantizar una seguridad del paciente.

Es decir, que los medicamentos no estén vencidos antes de colocárselos al paciente, las auxiliares hagan sus chequeos cruzados antes de aplicar un medicamento para evitar errores de administración de medicamentos y, pues, digamos, desde seguridad del paciente garantizar que cada uno de los procesos de bioseguridad, desinfección y demás, pues, se cumplan para garantizarle al paciente una atención, digámoslo así coloquialmente dentro de unas estancias seguras, por decirlo así.

LA Muchísimas gracias. Bueno, y ampliando un poco esa esa respuesta en la interacción con tus colegas, con tus compañeros, ¿cómo sientes que eso impacta, por ejemplo, la atención al usuario?

Bueno, digamos que si en odontología no hay gasas, el doctor no puede atender sus pacientes a una odontología. Si en consulta externa no hay algodón, no se pueden tomar muestras, no se pueden aplicar biológicos. Entonces, yo pienso que el servicio farmacéutico es un servicio transversal que aplica a cada uno de los servicios de la institución.

LA Listo, muchas gracias. Bueno, vamos por la pregunta número cuatro, y es, **¿qué impacto tienen los tiempos de espera en la satisfacción del paciente?**

Y si ustedes consideran que hay algún área en específico que en este momento está teniendo mayores tiempos de espera con relación a otros.

Entonces, pregunta número cuatro, estamos para quienes están aquí en el en el tablerito, estamos aquí en la hoja número cuatro, y para quienes quieran responder por la por el chat, igualmente cada, pues, tomamos su respuesta.

Entonces, nuevamente tratemos que sea un minutico para responder, para que la señora se extienda el tiempo programado.

Muchas gracias. Listo, les recuerdo la pregunta es, ¿qué impacto tienen los tiempos de espera en la satisfacción del paciente? Y si ustedes consideran que existe alguna área específica donde haya mayor tiempo de espera que en las otras.

Tenemos una respuesta en el en el tablero, por favor, los demás sí nos quieren responder por el chat para poder, pues, seguir avanzando en en este ejercicio. Muchas gracias, ¿sí?

No sé entonces de pronto si, por ejemplo, Carlos, nos quisieras contar frente a este tema qué impacto, pues, vienen los tiempos de espera y si consideras que hay algún área donde hay más complejidad en temas de tiempos que en otros.

Carlos Muñoz, por favor.

Pues yo pienso que los tiempos de espera sí tienen un gran impacto, porque, pues, la verdad, digamos, en mi, como en mi área, odontología, cualquier procedimiento se puede complicar, entonces, tiempo más que el paciente tiene que esperar. Hay pacientes que entienden eso, hay pacientes que no. Entonces, según lo que uno se puede demorar, afecta, el paciente no siempre como que toma en el papel de uno. Entonces, ellos son como no, no

me atendió en este momento, entonces, pues, me quejo o pongo una nota o cualquier cosa así. Entonces, pues, yo pienso que, pues, la o el paciente debería también entender que los tiempos de espera no siempre son, digamos que si tengo la cita a las nueve de la mañana, se puede extender un poquitico más, pero pues es como lo como lo que el paciente debe pensar.

LA Gracias, Carlos. ¿Y cuál consideras que es el área que quizá tiene más situaciones de estas con mayores tiempos de espera?

No sé, digamos, yo pienso que consulta externa se puede demorar un poco, urgencias y odontología, porque son como las áreas que están con flujo de paciente, que cambian a cada ratito, que tienen una agenda. Entonces, pues, lo que te digo, si hay un procedimiento que se demora, entonces es tiempo para el paciente que ellos no lo tienen previsto.

LA Muchas gracias, Carlos. Listo, vamos, entonces, a nuestra quinta pregunta, y es, **¿qué medidas podríamos implementar para reducir los tiempos de espera y mejorar la atención al usuario?**

Entonces, para los que están aquí en el en la en el tablero, estamos ya aquí en la pestañita número cinco para quienes están en el chat.

Entonces, esperamos su respuesta, tratemos que sea un minutico para responder qué medidas o cambios podríamos implementar para reducir los tiempos de espera y mejorar la organización y la atención al usuario.

Listo, no sé entonces de pronto, Emilse, si nos pudieras contar desde tu perspectiva qué podríamos o qué medidas se podrían implementar o qué cambios para reducir los tiempos de espera. Claro. No sé si me escuchas.

Sí señora, pues realmente, como decía el doctor Carlos, es complejo tener, digamos, como al paciente contento todo el tiempo, porque realmente, bueno, el ejemplo que él ponía, digamos, que en odontología si llega a tener, no sé, una cirugía y se alarga la cirugía, pues el paciente, o sea, ni si, o sea, no es porque el doctor no quiera atender al paciente de del siguiente turno, sino es porque sucedió algo dentro de la consulta.

Digamos que mi respuesta es como una medida, un cambio para implementarse, pues digamos que acá se maneja ya después llamar al paciente en la hora citada y pues obviamente que el paciente llegue con el debido tiempo a hacer su facturación, porque realmente suele pasar que el paciente llega cinco o diez minutos después y, pues, el médico le hace el favor de atenderlo, pero así empieza a correr la consulta de los siguientes pacientes y entra, pues, la molestia del siguiente paciente de su consulta.

Y, pues, esto para como para el área de consulta externa, porque, pues, en el servicio de urgencia realmente es lo que el médico se demore en darle pues el triage y la consulta y pues el procedimiento que hay que hacerle según, pues, como la gravedad de la enfermedad que trae.

LA Ok, gracias, Alejandra. Quisiera presentarle a los compañeros de farmacia, ¿ustedes tienen, digamos, trato directo con los usuarios o solamente ustedes prestan servicios internos? ¿O también hacen como este tema de dispensación, creo que se llama? ¿A los compañeros de farmacia, las compañeras de farmacia?

Perdóname, no te escuché.

Sí, te preguntaba que si ustedes tienen también atención a los usuarios o ustedes solamente atienden, digamos, su servicio es interno a los a los doctores, a las enfermeras? ¿O también hacen dispensación?

No, el servicio de nosotros es solo a nivel interno.

LA Ok. Y desde el servicio que ustedes prestan, ¿Sienten que hay algo que pueda afectar los tiempos de atención al usuario?

Cuando no hay el insumo, pero digamos que para eso estamos y siempre van a estar los insumos. Ok. Si digamos tú llegar a las urgencias y no hubiera con qué atenderte, pues ahí se retrasa el la consulta. Pero entonces, lo positivo es que nunca va por eso digamos que el servicio no va a tener responsabilidad en eso.

LA Ok, o sea, ustedes digamos en general no sienten que desde su desde el servicio que ustedes prestan se generen dificultades en los tiempos.

No, no señora, porque nosotras garantizamos la suficiencia de los insumos para que cada uno pueda trabajar independientemente sea el médico, el odontólogo, el oficio, la psicóloga, la jefe tengan sus insumos para trabajar.

LA Listo. Luis, ¿sale? Sí, es que Daniela me está comentando que los chicos tienen comité ahorita, pero entonces la idea era poder terminar, digamos, cinco minuticos y ya los desocupamos entendiendo que ustedes ya no tienen mucho tiempo.

Entonces, si le parece, vamos a pasar a la penúltima pregunta y es, **¿qué habilidades específicas o en qué temas les gustaría a ustedes recibir capacitación para brindar atención de mayor calidad?**

Entonces para los que están en el tablerito estaríamos en la pregunta número ocho Y para quienes están en el chat, pues, les agradecemos su respuesta en el chat.

¿Qué habilidades específicas o en qué temas les gustaría recibir capacitación para brindar atención de mayor calidad?

Listo, de pronto, Emilce, no sé si nos quieras contar en qué temas les gustaría recibir capacitación para brindar atención de mayor calidad.

Bueno, como sabemos que, pues, los tiempos que tienen ahorita son cortos, No sé si de pronto alguno quisiera hacernos una recomendación de cara a la construcción de esta política de atención al pronto es una rolla rápida para que como de los usuarios.

No sé, de pronto una ronda rápida para que cada uno nos pueda contar, entonces, si quieres iniciar, Carlos, por favor.

Antonio, no sé si me están escuchando. Sí, sí te escuchamos. Ah, listo, por favor. Entonces, de pronto, mientras Carlos se conecta Alejandro, a ver si tú nos pudieras contar Ah, Alejandra se fue.

Entonces, Carlos.

Sí, qué pena con ustedes, lo que pasa es que como ahorita empezamos servicios así, entonces uno nos ocupamos y otro estamos medio pendientes.

Pues así de rapidez sería así, como te decía en el chat, una buena capacitación y más que todo para nuestras compañeras de servicio de urgencias, que ellas diariamente tienen pacientes, pues, a veces vienen con buena actitud, a veces no, ellas reciben a veces agresiones verbales, de todo, no son, ahí sí, no son pacientes que tengan paciencia, entonces

a veces ellas, pues, son seres humanos que a veces también, pues, ellas se cargan de todo eso y, pues, sí sería bueno para ellas también una buena capacitación para atención al cliente, cómo manejarlo en ciertas situaciones y que ellas, pues, no se dejen, pues, cargar de todo eso. Sería, pues, mi respuesta.

Gracias, Emilce.

Una, y bueno, te preguntaba que si nos hacías alguna recomendación para el momento de construir esta política, pues, para que ustedes sientan que realmente impacte tanto pese a nuestro país como de pronto el trabajo de ustedes en el día a día.

Pues sí, la recomendación sería basada, pues, conteniendo una buena capacitación y, pues, como alternativas, que no sean siempre lo mismo, pues para poder ir cambiando el día a día ¿no?

Muchas gracias. Alejandra, te hacía una pregunta y era, pues, qué recomendaciones nos podían hacer para el momento de la construcción de esta política y en su implementación, para que ustedes, pues, cuando ellos sientan que mejoren el servicio al ciudadano, tanto el servicio a ellos como, pues, que de pronto la gestión de ustedes a nivel laboral, ¿qué recomendaciones podrías hacer?

Sí, bueno, como veo que dijeron acá mis compañeros en las noticias, es muy importante estar capacitándonos constantemente. Eso, pues, hace que nosotros también mejoremos como funcionarios y le podamos brindar la mejor atención a los a los usuarios.

Listo. Entonces, creo que como ESE San Francisco no tiene no tiene el micrófono.

Entonces, pues, nada, queremos agradecerles por acompañarnos en este espacio.

Sabemos que están incluso con sus labores aquí en simultáneo, pero igualmente, pues, muchas gracias por su tiempo para, pues, poder contarnos un poco de lo que ustedes viven en el en el día a día, en el trabajo, en el hospital.

Muchísimas gracias y, pues, esperamos que pronto conozcan la política que quede para el hospital y que ojalá, pues, genere impacto en su labor diaria.

Entonces, en el nombre de Luis, de Iván y mío, les agradecemos mucho por su tiempo.

Bueno, perfecto. A ustedes muchas gracias. Muchas gracias. Muchas gracias, Emilsen, Angie, bueno, y los compañeros que ya se fueron. Muchas gracias, buen día, que estén muy bien. Muchas gracias, muy amables.